

Sentença Nº 238 / 2025

RECLAMAÇÃO Nº 972/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

PEDIDO:

Devolução de € 23,00.

1. RELATÓRIO:

Objecto do conflito, na versão do reclamante:

1. Em 24/01/2025 o reclamante adquiriu através do *site* da reclamada um sofá para cães, no valor de € 23,00, tendo efectuado o pagamento nessa mesma data;
2. Ainda nessa mesma data foi acordado com o vendedor que a entrega seria efectuada até ao dia 27/01/2025, o que não veio a verificar-se;
3. Apesar das várias interpelações feitas pelo reclamante, a empresa reclamada não veio a entregar o bem;
4. Tendo o reclamante solicitado o respectivo reembolso, o que até à presente data não se verificou, mantendo-se o conflito sem resolução.

A reclamada não contestou.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

Factos provados:

Pontos 1. a 4. antes elencados: Provados.

3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

O Tribunal é competente (arts 14.º, nºs 2 e 3 da Lei 24/96, e 31 de Julho e 4.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo).

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar

Dúvidas não restam que entre reclamante e reclamada foi outorgado, em 24/01/2025, através do *site* desta, um contrato de compra e venda celebrado à distância, que teve por objecto um sofá para cães, no valor de € 23,00 (art. 3.º, als a) e h) do DL 24/2014, de 14 de Fevereiro, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 2011/83/EU, de 25 de Outubro¹). Valor esse que a reclamante, como contraprestação da aludida encomenda, pagou no mesmo dia 24/01/2025.

Trata-se de um contrato celebrado entre um profissional (citado art. 3.º, al. n)) e um consumidor (mesmo art. 3.º, al. e)) sem a presença física simultânea de ambos, em virtude da utilização de uma ou mais técnicas de comunicação á distância: telefone, telemóvel, catálogos, televisão, correspondência, *email*, *internet*, entre outras².

Trata-se de um contrato bilateral ou sinalagmático, que impõe obrigações recíprocas às partes que se encontram ligadas por um nexo de correspectividade, o chamado sinalagma.

Incumbindo ao devedor, quando assume tal qualidade, a obrigação de entregar a coisa ao credor, tal como foi acordado. E ao credor, também quando assume tal qualidade, a obrigação de pagar o preço estipulado. O que este fez.

Mas a reclamada, contrariamente ao acordado com o reclamante, não entregou a este a coisa objecto do contrato até ao dia 27/01/2025, incumprindo assim, um dos efeitos essenciais deste (art. 879.º, al. b) do CC).

Devendo o profissional entregar o bem na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário (art.º. 11.º, nº 4 do DL 84/2021, de 18 de Outubro³).

O que o mesmo não fez, encontrando-se o bem por entregar.

Ora, não sendo cumprida a obrigação de entrega do bem na data acordada e ainda que não tenha sido solicitado pelo consumidor um prazo adicional para entrega, que, atenta a demora verificada, já se teria também extinguido, tem o consumidor direito a resolver o contrato (citado art. 11, º, nºs 6 e 7 do referido DL 84/2021).

Após a resolução do contrato – e a reclamada terá sabido do exercício de tal direito pelo consumidor pelo menos quando é notificada da pendência desta reclamação neste CACCL (20/03/2025) – deve o profissional restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução. Prazo esse que também já se extinguiu (art. 11.º, nº 9, ainda do mesmo DL 84/2021.).

¹ Sendo deste diploma legal todas as disposições a seguir citadas sem referência expressa.

² David Falcão, Lições de Direito de Consumo, p. 131.

³ Diploma este que, além do mais, regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, transpondo as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770.

Sendo certo que o consumidor não exerceu, como podia, o direito à devolução em dobro do montante pago (mesmo preceito legal, no seu nº 10).

O mesmo sucedendo, no essencial, se nos estribássemos apenas no regime fixado pelo referido DL 24/2014, quanto regula, além do mais, os contratos celebrados à distância^{4/5}.

Estipulando o seu art. 19.º, nº 1 que, salvo acordo em contrário – que aqui existiu – o fornecedor deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias a contar do dia seguinte à celebração do contrato.

O que, fácil é ver, aqui não sucedeu.

E, mesmo que o incumprimento do contrato se tivesse ficado a dever – o que nem sequer é alegado pela reclamada – à indisponibilidade do bem encomendado, teria o fornecedor do mesmo que informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo do montante pago no prazo máximo de 30 dias contar da data do conhecimento de tal indisponibilidade (art. 19.º, nº 2).

A reclamada nada fez, a não ser incumprir o acordado com o reclamante. Não entregando o bem objecto do contrato, na execução deste, retendo, sem qualquer título, o montante que, também na execução do contrato, recebeu do reclamante.

Tem-se assim por resolvido⁶ o contrato aqui em apreço, com direito do reclamante ao reembolso da quantia que pagou à reclamada (€ 23,00).

⁴ Transpõe a Diretiva nº 2011/83/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25/10/2011, relativa aos direitos dos consumidores.

⁵ Adelaide Menezes Leitão, Direito de Consumo, p. 202.

⁶ A resolução é uma declaração unilateral recipianda ou receptícia, pelo qual uma das partes, dirigindo-se à outra, põe termo ao negócio retroativamente, destruindo, assim, a relação contratual (arts 432.º e ss do CC). Fazendo, com fundamento lícito, como ora ocorre, cessar o contrato, dando lugar entre as partes, em princípio, à restituição daquilo que houverem recebido em execução do contrato – Pedro Pais de Vasconcelos, Teoria Geral do Direito Civil, p. 656 e ss.

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, sem necessidade de mais, na procedência da reclamação, condeno a reclamada ---- a pagar ao reclamante ----, no prazo de 8 (oito) dias, a título de reembolso da quantia por este despendida no âmbito do contrato celebrado entre as partes, o montante de € 23,00 (vinte e três euros).

Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 23/06/2025

O Juiz-Arbitro

Henrique Serra Baptista

