

**Processo nº 1097/2025**

**Sentença n.º 240 / 2025**

**SUMÁRIO:**

1. Não tendo sido celebrado um contrato-promessa entre as partes, o consumidor não pode exigir do profissional a devolução do sinal em dobro.
2. O tribunal arbitral não pode pronunciar-se sobre um eventual direito a indemnização do consumidor se este não se enquadrar no pedido e na causa de pedir do processo, cabendo ao consumidor, se assim o entender, iniciar um novo processo arbitral com esse objeto.

---

**1. PARTES**

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ----., devidamente identificada nos autos.

**2. OBJETO DO LITÍGIO**

O Reclamante pede o pagamento de 518,49 €, correspondentes ao valor da máquina de lavar que não lhe chegou a ser entregue, de forma a perfazer o valor total recebido da reclamada correspondente ao dobro do alegado sinal pago.

## **2. AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO**

Em 23/06/2025, realizou-se audiência de julgamento. Tendo sido contactada a reclamada telefonicamente, esta afirmou não pretender estar presente, pelo que a audiência prosseguiu, tendo sido ouvido o reclamante. A reclamada esclareceu ainda telefonicamente que mantinha a sua proposta de entregar ao cliente um vale no valor de 50€ como forma de resolução do litígio. O reclamante declarou não pretender aceitar essa proposta, uma vez que mais do que o dinheiro sente que não foi tratado com respeito por parte da reclamada, incluindo o facto de não terem comparecido na audiência.

## **3. FUNDAMENTAÇÃO**

### **3.1. DE FACTO**

Ficou provada por prova documental, não tendo também sido contestada pela reclamada, que o reclamante se dirigiu a uma loja da reclamada no dia 28/01/2025, tendo encomendado uma máquina de lavar roupa e pago o valor de 518,49€.

Foi acordado o dia 4/02/2025 para entrega da máquina.

A máquina não foi entregue no dia acordado. Foi marcada nova data de entrega para o dia 7/02/2025, que também não foi cumprida. Em ambos os casos, o reclamante alega que ficou retido em casa, uma vez que não foi informado de que a entrega não ocorreria.

Na sequência de nova mensagem da reclamada, agendando a entrega para dia 10/02/2025, o reclamante dirigiu-se à loja, onde foi informado de que não seria possível garantir a entrega efetiva no dia 10. O reclamante decidiu então desistir da máquina de lavar, o que foi aceite pela reclamada, tendo-lhe sido devolvidos os 518,49€ pagos.

Na sequência de reclamação apresentada pelo reclamante, a reclamada propôs a oferta de uma vale de 50€ para desconto em loja, o que o reclamante não aceitou, tendo iniciado o presente processo.

### 3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

\*\*

Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de uma máquina de lavar roupa, no dia 28/01/2025. Pagou de imediato o preço (518,49€), tendo ficado acordado que a coisa seria entregue no dia 4/02/2025.

A este contrato aplica-se o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro (DL 84/2021), uma vez que se trata de um contrato de compra e venda de uma coisa móvel corpórea, o reclamante é consumidor, por destinar a coisa a um uso não profissional, e a reclamada profissional. Releva, no essencial, o artigo 11.º, que contém normas relativas à entrega.

A máquina de lavar roupa não foi entregue no dia acordado. Nos termos do artigo 11.º, n.º 6, neste caso, “o consumidor tem o direito de solicitar ao profissional a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias”. Foi, então, marcada nova data de entrega para o dia 7/02/2025. A máquina de lavar roupa voltou a não ser entregue nessa data.

O reclamante alega que ficou retido em casa, uma vez que não foi informado de que a entrega não ocorreria. Esta situação pode gerar danos, mas o reclamante não pediu o seu ressarcimento. Neste processo, uma vez que o tribunal está limitado pelo pedido, a existência de um eventual direito do reclamante a indemnização não pode ser analisada. O

reclamante poderá iniciar um novo processo contra a reclamada com esse pedido e causa de pedir, permitindo à reclamada a defesa adequada a esse diferente enquadramento do litígio.

Na sequência de uma nova mensagem da reclamada, agendando a entrega para dia 10/02/2025, o reclamante dirigiu-se à loja, onde foi informado de que não seria possível garantir a entrega efetiva no dia 10. O reclamante decidiu então desistir da máquina de lavar, o que foi aceite pela reclamada, tendo-lhe sido devolvidos os 518,49€ pagos.

Não se coloca, portanto, neste caso, o problema referido no artigo 11.º, n.º 10, do DL 84/2021, que atribui ao consumidor o direito à devolução em dobro do montante pago, uma vez que a reclamada devolveu de imediato, após a resolução do contrato, o montante pago. Ao contrário do que alega o reclamante, não se trata neste caso de um contrato-promessa, mas de um contrato de compra e venda: do acordo entre as partes resultam as obrigações de pagamento do preço (cumprido logo) e a obrigação de entrega do bem (que não chegou a ocorrer). Não resultam, como num contrato-promessa, as obrigações de posteriormente celebrar o contrato de compra e venda. O valor pago não constitui um sinal ou antecipação de pagamento, mas sim pagamento do preço do bem vendido. O incumprimento da obrigação de entrega não permite, por si só, ao credor/reclamante, exigir a devolução do dobro do montante pago.

Como referido, embora se admita que a situação poderá ter gerado danos no reclamante, este não pediu uma indemnização por esses danos, pelo que este tribunal arbitral não pode analisar a questão. O reclamante poderá, no entanto, iniciar novo processo arbitral com esse objeto.

#### 4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente ação, absolvendo-se a reclamada do pedido de devolução do sinal em dobro, uma vez que não foi celebrado entre as partes um contrato-promessa.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 24 de junho de 2025.

A Árbitra

---

(Joana Campos Carvalho)