SENTENÇA n.º 302 / 2025

Processo n.º 1462/2025

SUMÁRIO:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – A lei das vendas à distância – DL 24/2014 - obriga o vendedor/fornecedor a ressarcir o consumidor em dobro do valor pago, aquando da livre resolução do contrato nos termos da lei, se o valor não for devidamente reembolsado.

1. *Identificação das partes*

Reclamante:

Reclamada:

2. *Preâmbulo/ Da Arbitragem*

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 23 de julho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese conforme pode ser consultado nos autos, fez um primeiro contacto com vista a obter informação sobre uma peça com vista ao bebé usar no batizado.

No dia 14/10/2024, encomendou o vestuário concretamente, um fofo e uns collants brancos, tamanho 9 meses, no valor total de €47,00 que pagou, conforme instruções do vendedor, por MBway conforme dados nos autos, tendo informação de que o bem seria entregue na semana de 20.10.2024.

No dia 21/10/2024, enviou uma mensagem ao vendedor, a questionar sobre a entrega da encomenda. Não obteve resposta. No dia 24/10/2024, voltou a enviar mensagem a questionar sobre a entrega da encomenda. Neste dia, responderam que a encomenda poderia ser levantada na loja da Amadora, mas na semana seguinte.

A data de entrega não foi cumprida. No dia 30/10/2024, e no dia 31/10/2024, volta a questionar sobre a entrega da encomenda.

Apenas no dia 01/11/2024, recebeu uma resposta a informar que o número elevado de encomendas não permitia a entrega no prazo estabelecido, mas, as peças de roupa estavam a ser confecionadas e enviadas aos clientes.

Nos dias 2, 3 e 4 de novembro, voltou a enviar mensagens a perguntar pela entrega da encomenda e que seria obrigada a resolver o contrato se não vesse resposta. Não recebeu resposta.

Pelo que, no dia 5/11, cancela a compra e pede a devolução do valor pago.

Já após a resolução do contrato pelo consumidor/reclamante, a reclamada envia uma foto, alegadamente de um vestido de bebé, com a informação “prontíssimo”, mesmo sabendo que a compra já havia sido cancelada por falta de cumprimento do prazo e pedida a devolução.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Ainda assim, a consumidora/reclamante enviou mensagem a pedir dia e hora para entrega da encomenda, pois o evento seria no dia 09/11/2024. Nunca mais recebeu resposta da reclamada nem a devolução do preço.

A reclamada nunca se pronunciou em contestação, não se fez representar nem nada alegou a este tribunal, mantendo a postura de ausência de cumprimento do pedido.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€94** (noventa e quatro euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Teams, verificou-se estar presente apenas a Reclamante, auxiliada por jurista da DECO devidamente identificado nos autos.

A Reclamada estando devidamente notificada, não se fez representar.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foi ouvida a mesma. Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a Parte sido informada que posteriormente seria notificada da sentença.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. A reclamante em consequência de contrato celebrado com a reclamada de fez uma encomenda on line de peça de vestuário de bebé, a 14.10.2024
b. Pela qual pagou nessa data a quantia de €47, por via mbway.
c. Com a promessa da vendedora reclamada de que a entrega seria na semana de 20.10.2024,
d. Pois o objeto em reclamação seria para usar num evento com data marcada para 09.11.2024.
e. A encomenda nunca foi enviada pela reclamada;
f. A reclamante fez vários contactos escritos, a peticionar informações e a reclamar da ausência de entrega,
g. Tendo a 05.11.2024 resolvido o contrato, uma vez que o prazo de entrega foi realmente ultrapassado sem resposta,
h. Solicitando a devolução do valor pela mesma via,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

i. Mas nunca houve qualquer entrega do bem encomendado,
j. Nem devolução da quantia paga,
k. Nem outra resposta ou encaminhamento da resolução conforme peticionado.
l. Pelo que vem solicitar a devolução em dobro da quantia face ao lapso temporal decorrido.

7.2. Resultam como factos não provados:

Não existem factos com relevância para a decisão dados como não provados.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pela parte no processo.

Concretamente tiveram por base o depoimentos da parte, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor.

Entre a Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, a 14.10.2024 para a aquisição de roupa de bebé melhor identificada nos autos, pelo valor de €47, que nunca veio a ser entregue, apesar de todos os pedidos.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Sendo a reclamada vendedora uma sociedade comercial, e a reclamante tendo encomendado os bens para uma utilização não profissional, estamos assim perante um contrato de compra e venda à distância, regulado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atualizada pela Lei n.º 10/2023 de 03 de março.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que um contrato celebrado à distância é *«um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.»*

De acordo com o diploma supramencionado são requisitos de celebração, quanto á sua forma, uma série de informações obrigatórias, que constam do art. 4º e do art. 5º.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais.

Além disso quando uma encomenda feita por via eletrónica, enquanto contrato celebrado à distância, é realizada, e implica para o consumidor uma obrigação de pagamento – como foi o caso – o fornecedor do bem deve dar ao consumidor de forma clara e bem visível, e antes da encomenda se concluir, as informações pré-contratuais previstas na lei supramencionada, nomeadamente no art. 4º , alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.º 1 do artigo anterior.

Ocorre que no caso em apreço a entrega da encomenda nunca ocorreu o que nos leva a observar o cumprimento do art. 19.º quanto à execução do contrato celebrado à distância:

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

«1 - Salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato.

2 - Em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade.

3 - Decorrido o prazo previsto no número anterior sem que o consumidor tenha sido reembolsado dos montantes pagos, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do seu direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais que possa ter lugar.

4 - O fornecedor pode, contudo, fornecer um bem ou prestar um serviço ao consumidor de qualidade e preço equivalentes, desde que essa possibilidade tenha sido prevista antes da celebração do contrato ou no próprio contrato e o consumidor o tenha consentido expressamente, e aquele informe por escrito o consumidor da responsabilidade pelas despesas de devolução previstas no número seguinte.

5 - Na situação prevista no número anterior, caso o consumidor venha a optar pelo exercício do direito de livre resolução, as despesas de devolução ficam a cargo do fornecedor.»

Desta feita e considerando o negócio realizado, e pago, o consumidor deveria ter recebido a encomenda até ao dia 20.10.2024 face ao que lhe fora prometido, ainda que tratando-se de uma indicação informal se possa aplicar aqui o incumprimento sobre a data de entrega que não ocorreu no prazo de 30 dias, desde o pagamento, apesar de todos os pedidos, esforços e tentativas pela reclamante.

Atendendo ao que lhe fora comunicado, e a todas as interpelações feitas, a 05.11.2024 a reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e a resolução do negócio, o que não acontecendo levou a que recorresse a esta

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

instância depois de ter tentado todos os contactos para a entrega da mesma encomenda primeiro e depois a devolução do valor.

Com a passagem do tempo e a ausência de devolução do valor, passou a ser devido o dobro da quantia, ultrapassados que foram os prazos para a entrega da encomenda, e os 15 dias úteis em causa, após o pedido de resolução do negócio, passou a ser devido o dobro ao consumidor.

O reembolso da quantia nunca aconteceu, incumprindo o legalmente estabelecido.

E conforme indicação junta aos autos e provada, perante o que foi recebido, a reclamante realizou um pedido de reembolso do valor face ao incumprimento em causa, o que até agora não ocorreu.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, a Reclamante fez prova do incumprimento contratual da Reclamada, pela não entrega do bem, bem como pela não devolução da quantia paga, e tem por isso direito a ser devidamente reembolsado em dobro nos termos da lei, termos em que deve ser dado provimento à sua pretensão.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, "a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem."

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que ‘’ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.’’

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

São assim devidas as custas no presente processo repartidas pelas partes conforme Regulamento.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido de pagamento de €94

Deposite e notifique.

Lisboa, 24 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt