

Processo nº 2794/2025

Sentença Nº 525 / 2025

SUMÁRIO:

Nos termos do n.º 2 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, nas compras e vendas à distância considera-se a declaração de resolução nos termos da qual “o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.” Esta norma constitui uma norma interpretativa, nos termos da qual o legislador estabelece que o ato material de devolução do bem significa uma declaração de resolução, evitando dúvidas interpretativas quanto ao seu sentido. Ao falar em devolução do bem o legislador compreende igualmente o pedido de inequívoca devolução.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

Reclamada: - ----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que comprou na loja *online* da Reclamada uma mesa de refeição, que veio danificada, tendo aberto incidência *online*. Que recebeu resposta de reembolso do valor. Que, atendendo ao atraso da reposição do valor, a Reclamada deveria ter reembolsado o dobro do valor despendido. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 739,46, a título de preço em dobro que entende ter direito.

A Reclamada, notificada, não contestou, nem tão-pouco compareceu, nem se fez representar em audiência de discussão e julgamento.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 5 de março de 2025, a Reclamante encomendou no *site* da Reclamada, que comercializa produtos para casa, por € 739,45, uma mesa de refeição (cf. doc. junto a fl. 2-5 e declarações da Reclamante);
2. A Reclamante encomendou a referida mesa para a sua residência (cf. declarações da Reclamante);
3. Por ocasião da encomenda, a Reclamante pagou a totalidade do preço (cf. doc. declarações da Reclamante);
4. A 14 de março de 2025, a Reclamada confirmou que a entrega da mesa ocorreria a 17 de março de 2025 (cf. doc. junto a fl. 6);
5. A 17 de março de 2025, a mesa foi entregue à Reclamada (cf. doc. junto a fl. 7 e declarações da Reclamante);
6. Ao abrir a caixa, a Reclamante verificou que o artigo estava danificado (cf. imagem a fl. 3 e declarações da Reclamante);
7. Na mesma data a Reclamante abriu uma incidência junto da Reclamada com vista à devolução do artigo (cf. doc. junto a fl. 10 e declarações da Reclamante);
8. A 24 de março de 2025, a Reclamada dirigiu comunicação à Reclamante a informar que ia analisar a situação e que posteriormente daria uma resposta (cf. doc. junto a fl. 9);
9. A 25 de março de 2025, a Reclamada confirmou ter recebido da Reclamante pedido de devolução da mesa, informando de que estava a analisar a situação e que responderia (cf. doc. junto a fl. 10);
10. A 25 de março de 2025, a Reclamante dirigiu nova comunicação à Reclamada (cf. doc. junto a fl. 11);
11. A 26 de março de 2025, a Reclamada confirmou ter recebido da Reclamante pedido de devolução da mesa, que estava a analisar a situação e que responderia (cf. doc. junto a fl. 12);

12. Posteriormente, em data não apurada, a Reclamante perguntou à Reclamada como estaria o pedido de devolução, tendo esta respondido que estava em análise, para aguardar (cf. doc. junto a fl. 13);
13. A 11 de abril de 2025, a Reclamada informou a Reclamante que tinha proposto o reembolso total e que assim que recebesse o produto de volta iria avançar com o mesmo (cf. doc. a fl. 14);
14. A 14 de abril de 2025, a Reclamada informou a Reclamante que iria reembolsar o preço no prazo de 5/7 dias úteis após a recolha, da mesma forma que efetuou o pagamento (cf. doc. a fl. 21);
15. A 16 de abril de 2025, a Reclamada reembolsou a Reclamante do preço, tendo esta recebido o mesmo a 21 de abril de 2025 (cf. doc. a fl. 25 e doc. a fl. 29);
16. Em data concretamente, não apurada, a Reclamante apresentou uma reclamação do Livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. junto a fl. 30).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. Antes de mais na prova documental, com destaque para os documentos mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante. Esclareceu a mesma que comprou através no *site* da Reclamada, que vende produtos para casa, uma mesa de jantar para a sua residência que foi entrega danificada, conforme constatou ao abrir a embalagem e fotografia que tirou. Que a 17 de março de 2025, abriu incidência junto da Reclamada, pedindo a devolução do artigo, só tendo sido reembolsada do preço a 21 de abril de 2025.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o, n.o 2, da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, emergente de uma compra e venda, de reduzido valor económico, conforme resulta do pedido da Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

A Reclamante adquiriu uma mesa de jantar à Reclamada para utilização pessoal. Uma *compra e venda de bem de consumo*. Adicionalmente, estamos perante uma venda à distância, abrangida pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na redação atual. A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, o direito ao pagamento de € 739,46, correspondente ao valor do preço do bem, com fundamento no facto de a Reclamada não ter reembolsado a Reclamante do preço do artigo no prazo de 14 dias a contar do pedido de devolução do bem. Em nosso entender, perante a matéria de facto, a resposta é afirmativa. Nos termos do disposto no artigo 10.º, n.º 1, al. a), do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, nas compras e venda à distância, o consumidor tem o direito de resolver o contrato, sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 contados do mesmo em que adquira o bem. Esta pode ser efetuada através de qualquer declaração inequívoca de resolução, considerando-se, nos termos do n.º 2 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, nas compras e venda à distância “ inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.” Esta norma é, em nosso entender, uma norma interpretativa, nos termos da qual o legislador estabelece que o ato material de devolução do bem significa também uma declaração de resolução, evitando dúvidas interpretativas quanto ao seu sentido. Em nosso entender, ao falar em devolução do bem o legislador compreende igualmente o pedido de devolução.

Ora, no caso em análise, ficou provado que, assim que recebeu o bem encomendado, a Reclamante acionou o respetivo pedido de devolução. Assim, tal comunicação escrita, significa, para efeitos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, a resolução do contrato. Consequentemente estava a Reclamada obrigada a proceder ao reembolso de todos os pagamentos recebidos no prazo de 14 dias (cf. art. 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014). Não o tendo feito, fica obrigada ao pagamento em dobro (cf. art. 12.º, n.º 6, do Decreto-Lei n.º 24/2014). Isto é, de quantia igual ao preço do bem.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a RECLAMADA a pagar à Reclamante a quantia de € 739,46.

Fixa-se à ação o valor de € 739,46 (setecentos e trinta e nove euros e quarenta e seis cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de dezembro de 2025.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)