

**SENTENÇA n.º 043/2026**

**Processo n.º 3544/2025**

**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.

III – A resolução pode decorrer da ausência de entrega tempestiva do bem adquirido.

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 transpõe 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 20 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

O pedido do reclamante pode ser consultado nos autos, mas deve ser sucintamente determinado pelo peticionado em sede de pedido e de audiência, sendo que o tribunal entende ser de delimitar o pedido ao reembolso em dobro do valor pago em encomenda realizada on line a 11.09.2025, pela qual pagou €280 referente a dois produtos de corte de cabelo melhor identificados no processo, não sem que antes não tivesse deixado de confirmar que os produtos estavam disponíveis e prontos a entregar o que lhe foi assegurado que sim.

O Reclamante terá realizado a encomenda, com envio normal confiando que a reclamada deveria entregar como prometido em 2 a 3 dias uteis, contudo, o tempo passou e nada recebeu.

Foram feitas várias tentativas de contacto, mas ainda sem resposta, o que perante a ausência da entrega do bem, e de qualquer resposta o fez trazer o caso a tribunal, peticionando à data o valor em dobro face ao sucedido, para o IBAN que foi junto aos autos.

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.

Sublinhe-se que a mesma foi devida e atempadamente notificada pelo tribunal, sendo este que em sede legal marca e determina a data da audiência, tendo sido requerido o adiamento da audiência o que foi recusado face à lei, uma vez que a reclamada poderia intervir por escrito, por pessoa terceira, mandatário ou outra que a representasse legalmente.

Contudo nada foi remetido aos autos.

### 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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€560** (quinhentos e sessenta euros), conforme reformulação realizada em sede de audiência.

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas o Reclamante, 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 ouvido o mesmo. Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido autorizado a Parte a entregar documentação relevante ao pedido, o que ocorreu.

Foi ainda informado que posteriormente seriam os intervenientes notificados da sentença.

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. O reclamante em consequência de contrato celebrado com a reclamada de fez uma encomenda on line a 11.09.2025,
- b. Para entrega de dois componentes faturados com o nome de LIM HAIR CUTLIM e TRIMLIN DEVOURER,
- c. Pela qual pagou nessa data a quantia de € 280,
- d. Sendo que no dia antes a 10.09.2025 havia sido trocada mensagem com a reclamada para se informar sobre o tempo de entrega dos bens e se estavam disponíveis, ao que fora respondido que poderiam enviar naquele dia.
- e. Mas a encomenda nunca foi enviada pela reclamada;
- f. O reclamante fez várias tentativas de contactos a peticionar informações e a reclamar da ausência de entrega, datados de novembro,
- g. A 03.12.2025 foi resolvido o contrato, uma vez que o prazo de entrega legal foi realmente ultrapassado sem resposta cabal.
- h. Solicitando a devolução do valor pela mesma via,
- i. Mas nunca houve qualquer entrega do bem encomendado,
- j. Nem devolução da quantia paga,
- k. Sem que tenha sido ressarcido até à data desta audiência.
- 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 o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, a 11.09.2025 para a aquisição de equipamento de máquina de corte de cabelo, pelo qual foi paga a quantia de €280.

Sendo a reclamada vendedora uma sociedade comercial, e o 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:

*«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 13.09.2025 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 pelo reclamante.

Atendendo ao que lhe fora comunicado, e a todas as interpelações feitas, a 03.12.2025 o reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e a resolução do negócio, vindo a este tribunal requerer o reembolso em dobro, nos termos da lei e devido ao lapso temporal como um direito que lhe assiste.

Não tendo recebido o bem nem acontecendo o reembolso levou a que recorresse a esta 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 apresentado, o 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, o 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.”

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.”

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 €560.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 13 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos