

Processo nº 3951/2025

Sentença Nº 078 / 2026

SUMÁRIO:

Na compras e venda à distância, o direito de resolução do contrato do consumidor que não tendo ainda recebido o bem rege-se, na ausência de convenção das partes sobre a questão, pelo regime geral do Código Civil, assim como pelo estabelecido no artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

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 o Reclamante, em síntese, que comprou no *site* da Reclamada um taco de bilhar. Que o mencionado artigo não chegou a ser enviado, tendo solicitado o reembolso do valor pago. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 574,08, 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. Contactada pelos serviços do Centro, informou que não iria comparecer.

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 9 de setembro de 2025, o Reclamante encomendou no *site* da Reclamada, que comercializa esses bens, por € 287,04,45, um taco de bilhar (cf. doc. junto a fl. 3-4 e declarações do Reclamante);
2. O Reclamante encomendou o referido bem para utilização pessoal numa mesa de bilhar que tem em sua casa (cf. declarações do Reclamante);

3. Por ocasião da encomenda, o Reclamante pagou a totalidade do preço (cf. doc. junto a fls. 3-4 e comprovativo de transferência junto a fl. 19);
4. A 11 setembro de 2025, o Reclamante tentou contactar a Reclamada com vista a saber quando seria efetuado o envio, mas sem sucesso (cf. doc. junto a fls. 6-7 e doc. a fls. 11 e doc. junto fls. 16);
5. A 14 de setembro de 2025, o Reclamante dirigiu nova comunicação à Reclamada, solicitando a devolução do preço (cf. *email* junto a fl. 14 e declarações do Reclamante);
6. A 17 de setembro de 2025, o Reclamante dirigiu nova comunicação a Reclamada a solicitar o reembolso do preço (cf. doc. junto a fl. 20-21).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:

A. Que, a 17 de setembro de 2025, o Reclamante recebeu uma mensagem da Reclamada a informar que a entrega do artigo estaria atrasada.

3.1.3. 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 do Reclamante. Esclareceu o mesmo que comprou no *site* da Reclamada, que comercializa esses produtos, um taco de bilhar para utilizar numa mesa de bilhar que adquiriu para a sua casa. Que alguns dias após a encomenda, não tendo sido informado de quando o taco seria entregue, solicitou o reembolso do preço, o que não chegou a acontecer.

Quanto ao facto não provado A., não considerou o Tribunal suficiente para a prova do mesmo as meras alegações do Reclamante, considerando que o Reclamante alegou ter recibo uma mensagem da Reclamada. Entende-se, por isso, que seria necessária prova adicional quanto ao recebimento da mencionada mensagem.

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). Estamos perante 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 valor do pedido do Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

**

O Reclamante adquiriu um taco de bilhar 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 o Reclamante tem, ou não, o direito ao pagamento de € 574,08, correspondente ao preço em dobro do bem, com fundamento no facto de a Reclamada não ter reembolsado o Reclamante do preço do artigo no prazo de 14 dias a contar do pedido de devolução do preço. Em nosso entender, perante a matéria de facto, a resposta é negativa.

Nos termos do disposto no artigo 10.º, n.º 1, 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, nos casos previstos no mesmo. Com exceção da situação prevista na alínea c), todas as demais situações pressupõem a aquisição do bem, o que tem levado a Doutrina a defender que estamos perante um direito ao arrependimento reconhecido ao consumidor pelo facto de não ter consigo o bem por ocasião da celebração do contrato e só depois de o ter recebido poder arrepender-se da contratação.

No caso em análise, o Reclamante não chegou sequer a receber o bem, tendo pedido o reembolso do preço, poucos dias após a sua encomenda. O que significa, no entender do Tribunal, que, relativamente à resolução do contrato, não se tem por aplicável o regime especial do artigo 10.º, n.º 1, al. a), do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, mas o regime geral da resolução do contrato assim como o estabelecido no artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, verificados os respetivos pressupostos.

Nos termos gerais do Código Civil, a resolução do contrato só é permitida nos casos previstos na lei. Por exemplo, em caso de impossibilidade culposa ou de incumprimento definitivo do devedor no cumprimento da sua obrigação (cf. artigos 801.º e 808.º do Código Civil). Regressando ao caso em análise, não foi alegado, nem consequentemente demonstrado, qualquer impossibilidade culposa, nem tão pouco o incumprimento definitivo da obrigação de entrega do bem encomendado, por interpelação admonitória, fazendo-se notar que, nos termos legais, a perda do interesse é apreciada objetivamente (cf. artigo 808.º, n.º 2, do Código Civil). Tão-pouco foi alegado pelo Reclamante a celebração de um contrato com um prazo absolutamente fixo como, por exemplo, o Reclamante ter informado a Reclamada de que pretendia o bem adquirido no dia X, por necessitar do mesmo para o evento Y, e de esta ter aceitado contratar nestas condições.

Assim, improcede a pretensão do Reclamante nestes autos, sem prejuízo do direito de crédito do Reclamante à entrega do bem e/ou do eventual direito de resolução do contrato nos termos acima enunciados.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à reclamação o valor de € 574,08 (quinhentos e setenta e quatro euros e oito cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de março de 2026.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)