

SENTENÇA n.º 166/2026

Processo n.º 4251/2025

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 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 21 de abril de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, que no dia 31 de outubro fez uma compra de uns tênis através do site, em que na política de envio era de 24 a 48h de entrega.

Contudo e após o pagamento de €89.99 recebeu um email da Reclamada a dizer que os tênis iriam ser entregues no prazo de um mês.

Verificando que era uma empresa com muitas queixas, a Reclamante indica que os contactou telefonicamente e que a atenderam me solicitando o cancelamento da encomenda, uma vez que referiram que ainda não tinham os tênis.

Depois disso mandou um email a pedir de novo o cancelamento e disseram-lhe que os tênis estavam a chegar ao armazém deles.

No dia a seguir sem lhe responderem a qualquer email sobre os tênis pediu novamente o cancelamento da encomenda no qual me sugeriram outras cores e a reclamante recusou tendo passado os dias, e a mesma insistindo com o cancelamento e o respetivo reembolso, sem que tal acontecesse e sem que recebesse mais nada.

Termos em que na sequência das medidas que tomou e desta ação vem assim peticionar nesta data o pagamento em dobro do valor pago, nos termos da lei que tutela as vendas à distância.

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 e de devolução do valor peticionado.

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 **€179.98** (cento e setenta e nove euros e noventa e oito cêntimos), conforme indicação da reclamante.

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas a 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 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.

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 a 31.10.2025,
- b. Para entrega de uns ténis que tinham o valor total de €89.99

- c. A entrega deveria ocorrer em alguns dias,
- d. Mas a encomenda nunca foi enviada pela reclamada;
- e. A reclamante fez vários contactos escritos, a peticionar informações e a reclamar da ausência de entrega,
- f. A 04.11.2025 foi resolvido o contrato, por email, uma vez que o prazo de entrega legal foi realmente ultrapassado sem resposta cabal.
- g. Solicitando a devolução do valor pela mesma via,
- h. Mas nunca houve qualquer entrega do bem encomendado,
- i. Nem devolução da quantia paga,
- j. O que leva a requerer o dobro do valor pago pela ausência de ressarcimento do valor.

7.2. Resultam como factos não provados:

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

7.3. Da motivação:

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas partes 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 31.10.2025 para a aquisição de uns ténis melhor identificados nos autos, pelo valor de €89.99, tendo pago o valor naquela data. Mas a encomenda nunca veio a ser entregue, apesar de todos os pedidos.

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:

«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 em alguns dias, face ao que lhe fora prometido.

Sendo que a Reclamante manifestou logo passado dias o seu pedido de resolução do negócio a 04.11.2025, sem que nada recebesse, nem encomenda nem valor.

Atendendo ao que lhe fora comunicado, e a todas as interpelações feitas telefonicamente, a 04.11.2025 a reclamante solicitou formalmente o cancelamento da encomenda e a resolução do negócio, com a devolução da quantia nos termos da lei.

O que não acontecendo levou a que recorresse a esta instância depois de ter tentado todos os contactos para 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, 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 reembolsada 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 €179.98 para o IBAN da reclamante.

Deposite e notifique.

Lisboa, 27 de abril de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos