Processo nº 4642/2025

Sentença Nº 184 / 2026

SUMÁRIO:

Tendo o consumidor cancelado uma encomenda efetuada à distância junto do profissional, após este o ter informado de que o poderia fazer e de que seria reembolsado do preço, assiste-lhe o direito ao efetivo reembolso do preço.

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 duas malas para mota e respetivo suporte que posteriormente cancelou por atraso no envio. Que foi informado que seria reembolsado do preço, mas que tal ainda não aconteceu. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do preço da encomenda, de €401,71.

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 11 de agosto de 2024, o Reclamante encomendou no *site* da Reclamada duas malas e respetivo suporte para uma mota, por € 401,71 (cf. doc. junto a fl. 2-3 e declarações do Reclamante);

2. O Reclamante encomendou os referidos artigos para oferta ao padrasto, para a mota que este utiliza para lazer (cf. declarações do Reclamante);

3. A 18 de agosto de 2024, o Reclamante foi informado que a Reclamada estava a aguardar pela receção do produto prevista para 1 de setembro de 2024 (cf. doc. junto a fl. 9);

4. A 11 de setembro de 2024, a Reclamada informou o Reclamante que continuava sem ainda ter recebido os artigos encomendados por este, podendo o Reclamante cancelar a encomenda e ser reembolsado do preço (cf. doc. junto a fl. 9);

5. O Reclamante optou por cancelar encomenda (cf. declarações do Reclamante e *email* junto a fl. 8);

6. A 21 de setembro de 2024, a Reclamada informou o Reclamante de que o reembolso do preço foi solicitado com sucesso e seria concretizado no prazo de 14 dias (cf. *email* junto a fl. 8);

7. A 9 de outubro de 2024, o Reclamante questionou a Reclamada acerca do reembolso, tendo sido informado que o mesmo já tinha sido feito (cf. doc. a fl. 4);

8. A 14 de outubro de 2024, o Reclamante voltou a questionar a Reclamada acerca do reembolso, por não recebido qualquer pagamento (cf. doc. junto a fl. 4);

9. A 15 de outubro de 2024, a Reclamada informou o Reclamante que houve um erro no processo de reembolso e solicitou o IBAN do Reclamante, tendo este sido disponibilizado (cf. doc. junto a fl. 4);

10. A 18, 22 e 23 de outubro de 2024, o Reclamante voltou a solicitar informações à Reclamada acerca do reembolso do preço, por não ter recebido o mesmo (cf. doc. junto a fl. 5);

11. A 24 de outubro de 2024, a Reclamada informou o Reclamante que o reembolso foi solicitado à contabilidade (cf. doc. junto a fl. 6);

12. A 30 de outubro e a 12 de novembro de 2024, o Reclamante voltou a solicitar à Reclamada informação acerca do reembolso do preço, por não ter recebido o mesmo (cf. doc. junto a fl. 6);

13. A 13 de novembro de 2024, a Reclamada informou o Reclamante que o reembolso foi solicitado à contabilidade (cf. doc. junto a fl. 7);

14. A 15 de novembro de 2025, o Reclamante voltou a queixar-se de não ter sido reembolsado do preço (cf. doc. junto a fl. 11);

15. A 17 de novembro de 2025, a Reclamada informou o Reclamante que o reembolso foi solicitado à contabilidade (cf. doc. junto a fl. 11).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:
A. O reembolso do preço do artigo encomendado pelo Reclamante à Reclamada.

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 através do *site* da Reclamada, um par de malas laterais, e respetivos suportes, para oferecer ao seu padrasto, que tem uma mota que utiliza para lazer. Que pagou o preço da encomenda por MB Way, conforme comprovativo de encomenda constante a fl. 2. Que, após a troca de mensagens com Reclamada, esta informou o Reclamante de que o produto ainda não tinha sido recebido e de que o Reclamante podia, querendo, cancelar a encomenda e seria reembolsado do preço. Que assim o fez, mas que, apesar dos inúmeros pedidos e mensagens, ainda não foi reembolso do preço. Confrontado com os documentos juntos a fls. 4 e ss., esclareceu o Reclamante que correspondem às mensagens que trocou com a Reclamada, através da conta que criou no site da mesma (www.----).

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamada provar, através dos meios de prova à sua disposição, que tivesse reembolsado o Reclamante do preço dos bens encomendados à mesma.

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 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 encomendou, para uso não profissional, um par de malas laterais para

moto e respetivos suportes. Uma *compra e venda de bem de consumo* à distância. A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou

não, o direito ao reembolso do preço, na sequência de cancelamento da encomenda. Em nosso entender, perante a matéria de facto, a resposta é afirmativa. O Reclamante, com o consentimento da Reclamada, cancelou a encomenda efetuada,

ficando a Reclamada constituída na obrigação de reembolsar o preço. Contudo, não ficou provado que o tenha feito.

Assim, procede a pretensão do Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por provada, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento do Reclamante de € 401,71.

Fixa-se à reclamação o valor de € 401,71 (quatrocentos e um euros e setenta e um cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 11 de maio de 2026.

O Juiz Árbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)