Processo nº 4275/2025

Sentença n.º 187/2026

SUMÁRIO:

1. Num contrato celebrado à distância, a declaração do consumidor no sentido do cancelamento da encomenda deve ser qualificada como exercício do direito de arrependimento, mesmo que seja motivada pelo atraso na entrega.
2. O direito de arrependimento pode ser exercido antes da entrega da coisa.
3. No caso de o reembolso não ser feito no prazo de 14 dias, o profissional é obrigado a fazê-lo em dobro.

1. PARTES

Reclamante: **---,** devidamente identificado nos autos;

Reclamada: **----** devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

O reclamante pede o pagamento de 744,62€, alegando ter direito ao valor em dobro pelo facto de a reclamada não ter procedido ao reembolso atempado do preço após o exercício do direito de arrependimento.

2. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

Em 22/04/2026 realizou-se audiência de julgamento. Esteve presente apenas o reclamante. A reclamada foi citada e apresentou contestação. Por se entender que estavam salvaguardados os princípios do processo justo, a audiência prosseguiu, tendo sido ouvido o reclamante.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

O reclamante celebrou um contrato de compra e venda com a reclamada através da sua loja online no dia 3/09/2025. Comprou dois produtos, que juntos perfizeram a quantia de 744,62€ - Alpinestars GP Tech V2 Black/White e Alpinestars Supertech R Black/White). A data prevista de entrega era 24/09/2025.

No dia 23/09/2025, o reclamante foi informado de um atraso, sem nova previsão de data de entrega. Nesse mesmo dia, solicitou o cancelamento parcial da encomenda. Recebeu um e-mail da reclamada com o seguinte conteúdo: "informo que o reembolso será realizado para o mesmo meio de pagamento num prazo de 7 a 15 dias úteis".

No dia 09/10/2025, o reclamante pediu o cancelamento da encomenda relativamente ao outro produto. Recebeu um e-mail da reclamada a confirmar o cancelamento e a informar que o reembolso seria feito no prazo de 7 a 15 dias.

O reclamante enviou várias comunicações a insistir no pedido de reembolso.

O reembolso dos 744,62€ foi efetuado no dia 14/11/2025.

A reclamada não contesta nenhum destes factos, que se encontram provados por prova documental junta aos autos. A sua defesa baseia-se na circunstância de considerar que se tratou de resolução do contrato por incumprimento do vendedor, que não cumpriu os prazos de entrega previstos no contrato, e não de exercício do direito de arrependimento.

3.2. De Direito

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual "os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados", bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).
As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de dois produtos (Alpinestars GP Tech V2 Black/White e Alpinestars Supertech R Black/White) no dia 3/09/2025. No total, pagou 744,62€. O contrato foi celebrado à distância, através de uma loja online. Estando em causa uma relação entre um consumidor (reclamante) e um profissional (reclamada), aplica-se o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

O art. 10.º prevê que, nestes casos, o consumidor tem o direito de arrependimento no prazo de 14 dias a contar da data da entrega da coisa. Neste caso, as coisas ainda não tinham sido entregues, o que significa que os 14 dias ainda não tinham começado a contar. A comunicação de cancelamento, feita antes da entrega, deve ser considerada eficaz. A defesa da reclamada assenta na ideia de que não se trata do exercício do direito de arrependimento, mas apenas de resolução por incumprimento. Esta defesa não deve proceder. Por um lado, o reclamante comunicou à reclamada que pretendia cancelar a encomenda, primeiro quanto a um produto, em 23/09/2025, e, depois, quanto ao outro, em 09/10/2025. A lei não exige que o consumidor use a expressão "direito de livre resolução" ou "arrependimento", bastando uma declaração inequívoca de resolução do

contrato, podendo essa declaração ser feita por palavras suas e por qualquer meio suscetível de prova. Por outro lado, não estariam, neste caso, reunidos os pressupostos para a resolução do contrato por incumprimento, nos termos gerais dos artigos 801.º e 808.º do Código Civil, uma vez que o reclamante não concedera um prazo adicional à reclamada para cumprir.

Exercido o direito de arrependimento, nos termos do artigo 12.º, n.º 1, "no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos (…)".

O artigo 12.º, n.º 6, estabelece que "o incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1 [14 dias], obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor (…)".

Sendo assim, aplica-se o n.º 6, cabendo ao profissional, neste caso a reclamada, devolver o montante em dobro.

Uma vez que o reclamante já foi reembolsado de metade do valor, a reclamada deve ser condenada a entregar a outra metade, correspondente a 744,62€.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido do reclamante, condenando-se a reclamada a pagar ao reclamante o montante de 744,62€.
Sem custas adicionais.
Notifique.
Lisboa, 11 de maio de 2026.

A Árbitra

Joana Campos Carvalho