Processo n.º 4735/2025

Sentença n.º 202/2026

---

1. PARTES

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

Reclamada: ---., devidamente identificada nos autos e representada pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção via *Teams*.

2. SUMÁRIO

I. Estamos perante um contrato de compra e venda de um *Galaxy Ring* celebrado através da página da internet da Reclamada, o que configura, um contrato que quanto à sua formação se reconduz ao regime do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (doravante Decreto-lei n.º 24/2014);

II. Determina o Decreto-lei n.º 24/2014, no seu artigo 3.º, al. h), 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";

III. Conforme disposto no artigo 10.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Na data de 13.11.2025, o Reclamante adquiriu na loja online da Reclamada um *Galaxy Ring* (encomenda n.º PT251105-45839157), pelo preço de 269,90 € (duzentos e sessenta e nove euros e noventa cêntimos). Todavia, na data de 14.11.2025 o Reclamante alega ter exercido o seu direito de livre resolução do contrato, antes mesmo de o bem ter sido expedido.

Não obstante, a Reclamada apenas procedeu ao reembolso do montante de 269,90 € (duzentos e sessenta e nove euros e noventa cêntimos) no dia 03.12.2025, ou seja, mais de catorze dias depois do exercício do direito de livre resolução.

Neste contexto, o Reclamante peticiona ao Tribunal a condenação da Reclamada na devolução de 269,90 € (duzentos e sessenta e nove euros e noventa cêntimos) que corresponde ao dobro do valor devido em virtude de o reembolso não ter sido realizado no prazo máximo de catorze dias após o exercício do direito de livre resolução.

A Reclamada, por seu turno, impugna a pretensão do Reclamante. Alega, em síntese, que após o cancelamento do consumidor, processou o reembolso automático na data de 18.11.2025, o qual devido a uma anomalia técnica não foi completado. Assim, o reembolso acabou por ter lugar somente no dia 03.12.2026.

Por outro lado, alega que não estamos perante o exercício do direito de livre resolução, pois que este tem como pressuposto a entrega dos bens adquiridos, o que não se verificou neste caso dado que o cancelamento ocorreu antes da entrega. Pelo exposto, remete para a cláusula 10.3 das Condições de Compra para fundamentar a improcedência da ação e concomitantemente a sua absolvição do pedido.

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização aparelhos eletrónicos;

b) Na data de 13.11.2025, o Reclamante adquiriu na loja online da Reclamada um *Galaxy Ring* (encomenda n.º PT251105-45839157), pelo preço de 269,90 € (duzentos e sessenta e nove euros e noventa cêntimos);

c) Na data de 14.11.2025 o Reclamante cancelou a sua encomenda antes de a ter recebido;
d) A Reclamada processou o reembolso na data de 18.11.2025;
e) Verificou-se uma anomalia técnica que impediu que o reembolso processado no dia 18.11.2025 se realizasse;
f) O reembolso do montante de 269,90 € (duzentos e sessenta e nove euros e noventa cêntimos) apenas teve lugar no dia 03.12.2025.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos pelo Reclamante e pela Reclamada, bem como nas declarações das partes. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.
Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC[1], "[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado" e, nos termos do n.º 2 da mesma norma "[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita". Neste sentido, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal a celebração da compra e venda e que cancelou a aquisição, bem como as datas em que ambos os eventos tiveram lugar.
A Reclamada, por seu turno, demostrou os termos em que ocorreu quer o erro, quer o reembolso efetivo do montante. O mesmo é afirmar que as partes não divergem quanto à verificação dos factos, mas quanto à qualificação jurídica dos mesmos.

[1] CC – Código Civil.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. 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), 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 Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.
As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Em virtude de compromissos académicos inadiáveis, o Reclamante não esteve presente na realização da audiência de julgamento. Contudo, declarou expressamente na data de 7 de maio de 2026, através de correio eletrónico, "confirmar formalmente que concordo em não comparecer na audiência de julgamento agendada para amanhã, dia 08.05.2026. Reitero o meu pedido para que o processo seja decidido com base na prova documental já constante nos autos (...)".

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel, um *Galaxy Ring*, pelo preço de 269,90 € (duzentos e sessenta e nove euros e noventa cêntimos). Este negócio tem a natureza de uma relação jurídica de consumo nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e foi celebrado no dia 13.11.2025 e através da loja online da Reclamada.

Neste contexto, estamos perante um contrato de compra e venda de um bem móvel celebrado através da página da internet da Reclamada, o que configura, nos termos um contrato que quanto à sua formação se reconduz ao regime do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (doravante Decreto-Lei n.º 24/2014). Com efeito, determina o Decreto-Lei n.º 24/2014, no seu artigo 3.º, al. h), 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". É este o caso dos presentes autos.

Nos termos do artigo 10.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias. Não obstante, a situação dos presentes autos apresenta-se em moldes distintos, pois o comprador exerceu o direito de arrependimento antes de ter o bem entregue e na sua posse.

De acordo com o previsto no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, o prazo para o exercício do direito de arrependimento no caso dos contratos de compra e venda conta-se a partir do momento em que o comprador (ou alguém por ele indicado) adquire a posse física dos bens. Não obstante, por obediência ao princípio da boa-fé, da economia processual e do próprio bem jurídico que a existência de um direito de arrependimento visa proteger (a decisão de contratar que pode ser ou mais impulsiva), não pode deixar de se considerar como abrangida pelo âmbito deste direito a situação em que o mesmo é exercido antes da receção ou tomada da posse física dos bens pelo comprador.

Como aliás bem afirma JORGE MORAIS CARVALHO, "[s]aliente-se que, podendo o direito ser exercido depois da data da receção do bem, por maioria de razão pode ser exercido antes,

evitando-se assim o envio desnecessário da coisa"[2]. Não restam, pois, dúvidas da licitude do exercício do direito pelo Reclamante.

Os efeitos do direito de arrependimento são os previstos nos artigos 11.º e 12.º do referido diploma. Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, "[n]o 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, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º".

Sucede, porém, que o reembolso apenas foi efetuado na data de 03.12.2025, ou seja, depois do prazo máximo legal. Neste contexto, tem aplicação o regime disposto no n.º 6 do referido artigo, segundo o qual "[o] incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais".

É certo que existe uma norma nos termos e condições da Reclamada sobre esta matéria. Porém, de acordo com o artigo 29.º, n.º 1 do referido diploma "[s]em prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, alterado pelos Decretos-Leis n.os 220/95, de 31 de agosto, 249/99, de 7 de julho, e 323/2001, de 17 de dezembro, são absolutamente proibidas as cláusulas que, direta ou indiretamente, excluam ou limitem os direitos dos consumidores previstos no presente decreto-lei". Por conseguinte, aquela disposição contratual no sentido que lhe é atribuído pela Reclamada esta ferida de nulidade.

[2] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 339.

5. Decisão

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação, por provada, e, em consequência, condena-se a Reclamada do pedido, a cumprir no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis por transferência bancária.

6. Valor da Causa

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 269,90 € (duzentos e sessenta e nove euros e noventa cêntimos), que corresponde ao valor do pedido deduzido pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de maio de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)