SENTENÇA n.º 206/2026

Processo n.º 4789/2025

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 do valor pago, aquando da livre resolução do contrato nos termos da lei

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 transpôs 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 19 de maio de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

3. *Do objeto do litígio*

Alega o Reclamante no seu pedido que: *«No dia 8 de Novembro comprei o produto "Stylecraft shaver Rebel" pelo website da loja "---". No dia 11 de Novembro recebi um email a dizer que a encomenda tinha sido enviada. Pelo website desta loja, nos detalhes da encomenda não aparece o número de envio para poder seguir a encomenda. De salientar que na coluna de data de entrega aparece "Ainda não". De facto, passado mais de um mês desde a compra do produto, eu ainda não recebi o mesmo. Já tentei efetuar contacto via e-mail, bem como através do formulário de contacto do sítio web deles, sem resposta até ao momento. Envio em anexo um pdf com três printscreens do email recebido do suposto envio da encomenda, dos detalhes da encomenda pelo website e a minha tentativa de contacto sem resposta deles. Envio também o pdf encomenda que se consegue obter pelo website deles no detalhe da encomenda.»*

***

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€80** (oitenta euros) de acordo com indicação aos autos.

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas o Reclamante, devidamente identificado nos autos.

A Reclamada estando devidamente notificada, não se fez representar.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foi ouvido o mesmo. Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo a Parte sido informado que posteriormente seria notificado da sentença.

6. <u>Do Saneador</u>

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. <u>Da Fundamentação:</u>

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com a reclamada de fez uma encomenda on line a 08.11.2025,
b. Para entrega de uma style Shaver Rebel que teria o valor total de €80
c. Pela qual pagou nessa data a quantia.
d. A 11.11.2025 foi dada indicação de que a encomenda estaria para envio,
e. Mas a entrega nunca ocorreu.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

f. Contactada a entidade reclamada por escrito a pedir indicações a 27.11.2025
g. Continuou sem respostas.
h. A entrega deveria ocorrer nos dias à encomenda.
i. Mas a encomenda nunca foi enviada pela reclamada;
j. O reclamante tentou interpelar para saber do assunto, mas nunca nada foi recebido ou remetido.
k. Continuando sem o bem e sem os €80 que vem peticionar a este tribunal a devolução.
l. Nunca houve interpelação para peticionar a devolução do dinheiro em dobro por ausência de entrega.

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 pela parte 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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, a 08.11.2025 para a aquisição de um bem melhor identificado nos autos, pelo valor de €80, quantia que foi paga aquando da encomenda.

Contudo a encomenda nunca veio a ser entregue, apesar de todos os pedidos.

Sendo a reclamada vendedora uma sociedade comercial, e o 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

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 até 30 dias, prazo a partir do qual se pode considerar haver incumprimento sobre a data de entrega que não ocorreu no prazo, apesar de todos os pedidos, esforços e tentativas pelo reclamante.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Não conseguindo obter respostas da reclamada, o reclamante avançou com este processo no sentido de pedir para ser ressarcido em singelo do valor pago, que se encontra indevidamente na posse da Reclamada, que à luz da lei das vendas à distância poderia até vir a ser chamada a pagar o dobro se tivesse sido interpelada para tal e fosse esse o pedido depois a este tribunal.

Ainda assim e perante a prova de encomenda, do pagamento, a ausência de entrega e a ausência de resposta da reclamada a este tribunal para que se viesse justificar pelo sucedido, não nos levanta dúvidas sobre a irregularidade do seu procedimento.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, o Reclamante faz 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 reembolsado, termos em que deve ser dado provimento à sua pretensão.

9. <u>Das custas</u>

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.''

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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 €80.

Deposite e notifique.
Lisboa, 21 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt