

Processo n.º 80/2026

Sentença n.º 234/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ---, devidamente identificada nos autos, ausente.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor;

II. Nos termos do artigo 11.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o “[o] profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário”;

III. De acordo com o artigo 11.º, n.º 6 do referido Decreto-Lei, “[n]ão sendo cumprida a obrigação de entrega dos bens na data acordada ou no prazo previsto no número anterior, o consumidor tem o direito de solicitar ao profissional a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias”.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante que, no dia 26.07.2025, celebrou um contrato de compra e venda de um capacete integral Arai Quantico Preto Mate com Reclamada, pelo preço total de 509 € (quinhentos e nove euros), acrescidos de 3,99 € (três euros e noventa e nove euros) a título de portes de envio. O contrato foi celebrado através da loja on-line da Reclamada.

Neste contexto, o Reclamante procedeu ao pagamento do montante através de transferência bancária, realizada no próprio dia da compra. Sucede, porém, que o produto nunca foi enviado. Assim, solicitou junto da Reclamada o cancelamento da encomenda na data de 12.08.2025. Sucede, porém, que o reembolso nunca teve lugar.

Em virtude do insucesso em resolver a situação com a Reclamada, pese embora as diversas tentativas, peticiona o mesmo a resolução do contrato e a devolução do montante.

A Reclamada, por seu turno, embora devidamente citada, não contestou, nem compareceu ou se fez representar em sede de audiência de julgamento. 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 dedica-se à comercialização de produtos para motociclos, entre outros;
- b) No dia 26.07.2025, celebrou um contrato de compra e venda de um capacete integral Arai Quantico Preto Mate com Reclamada;
- c) O preço do bem foi de 509 € (quinhentos e nove euros), acrescidos de 3,99 € (três euros e noventa e nove euros) a título de portes de envio;
- d) Neste contexto, o Reclamante procedeu ao pagamento do montante através de transferência bancária, realizada no próprio dia da compra;
- e) A data prevista de entrega era dia 08.08.2025;
- f) No dia 06.08.2025, a Reclamada, através do chat de contacto, informou o Reclamante que aguardava a chegada da mercadoria e que a data de entrega não seria cumprida;
- g) No dia 08.08.2025, o Reclamante, através do chat de contacto, voltou a insistir para saber quando seria a data de entrega e afirmou estar descontente, afirmando que se não obtivesse respostas avançaria para o cancelamento;

- h) No dia 12.08.2025, a Reclamada informa que o reembolso foi solicitado com sucesso e que será realizado no prazo de 14 dias;
- i) Nos dias 27.08.2025 e 01.09.2025, o Reclamante insistiu com a Reclamada para obter o reembolso;
- j) Até hoje não existiu qualquer reembolso do valor pela Reclamada.

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.

4.2. MOTIVAÇÃO

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, através das declarações do Reclamante, as quais foram admitidas.

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.

Por outro lado, acrescente-se o seguinte: a Reclamada pese embora regularmente citada não interveio nos autos, não apresentando contestação. O Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não prevê a existência de uma revelia operante com efeito cominatório pleno, pelo que a não intervenção no processo não tem por consequência a confissão, por parte da Reclamada, dos factos alegados pelo Reclamante. O que significa que este último não fica desonerado de fazer prova dos mesmos.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[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

¹ CC – Código Civil.

factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Entende o Tribunal que foram juntos aos autos os elementos de prova que permitiram concluir pela verificação de todos os factos indicados como provados. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como 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 de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre Reclamante e Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (capacete integral Arai Quantico Preto Mate com Reclamada), pelo preço total de 509 € (quinhentos e nove euros), acrescidos de 3,99 € (três euros e noventa e nove euros) a título de portes de envio. Na atualidade, a compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

A Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante adquiriu o capacete para fins não profissionais, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os remédios aí previstos caso se verifique um problema na entrega do bem. Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, prevê o artigo 11.º, n.º 4 que “[o] profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário.”. De acordo com o contrato celebrado pelas partes, o bem seria expedido após o pagamento e entregue até dia 08.08.2025. Contudo, não foi o que sucedeu.

Face a este estado de coisas, o Reclamante entrou em contacto, por sua iniciativa, com a Reclamada com vista a saber o estado da situação da encomenda. Contudo, em virtude de nunca ter sido cumprida a obrigação de envio, o Reclamante, procedeu ao cancelamento da encomenda e solicitou o estorno do valor suportado (em conformidade com o disposto no artigo 11.º, n.ºs 6 e 7 Decreto-Lei n.º 84/2021). A Reclamada a tal não se opôs.

Neste contexto, determina o artigo 11.º, n.º 9, do Decreto-Lei n.º 84/2021, que “[a]pós a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução”. É, pois, legalmente previsto o direito que o Reclamante vem agora exercer, devendo proceder nos termos acima peticionados.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, por consequência, condena-se a Reclamada no pagamento de 512,99 € (quinhentos e doze euros e noventa e nove cêntimos), através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo Reclamante, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

6. Valor da causa

Fixa-se à ação o valor de 512,99 € (quinhentos e doze euros e noventa e nove cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.



Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)