

Processo n.º 16/2026

Sentença n.º 237/2027

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 25.11.2025, celebrou um contrato de compra e venda de uma lente Fujifilm XF 18-55 mm F/2.8-4.0 com Reclamada, pelo preço total de 384,50 € (trezentos e oitenta e quatro euros e cinquenta cêntimos). 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, nem o Reclamante recebeu qualquer comprovativo. 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 de fotografia;
- b) No dia 25.11.2025, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada uma lente Fujifilm XF 18-55 mm F/2.8-4.0;
- c) O preço foi de 380 € (trezentos e oitenta euros);
- d) Os portes de envio tiveram o custo de 4,50 € (quatro euros e cinquenta cêntimos);
- e) O contrato foi celebrado através da loja on-line da Reclamada;
- f) O Reclamante procedeu ao pagamento do montante através de transferência bancária, realizada no próprio dia da compra;
- g) No dia 25.11.2025, pelas 15:51, o Reclamante enviou um e-mail à Reclamada onde se lia “Hoje fiz uma encomenda e o pagamento pelo vosso site e não recebi nenhuma informação da mesma ou confirmação no email. A transferência também não foi registada no vosso website. Conseguiram me dar informação da mesma para saber se esta tudo ok? Referência LQSURNBHA.”;
- h) No dia 02.12.2025, pelas 17:19, o Reclamante enviou e-mail à Reclamada onde se lia “Boa tarde, Venho por este meio registar o que foi falado e acordado telefonicamente na data de hoje (2 Dez 17:09), relativamente à encomenda com a referência LQSURNBHA. Durante a chamada, solicitei a devolução do valor pago, ao que me foi informado que o processo de reembolso seria iniciado amanhã, ficando

previsto que o montante estaria disponível na minha conta até quinta-feira (4 Dez).

Aguardo assim a confirmação e conclusão do reembolso dentro do prazo indicado.

Com os melhores cumprimentos”;

- i) O bem adquirido nunca foi enviado pela Reclamada;
- j) A Reclamada não devolveu ao Reclamante os montantes pagos.

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 (uma lente Fujifilm XF 18-55 mm F/2.8-4.0, doravante lente). O preço foi de 380 € (trezentos e oitenta euros), acrescidos de 4,50 € (quatro euros e cinquenta cêntimos) 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 a lente para fins não profissionais (é um passatempo seu), 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. Contudo, não foi o que sucedeu.

Face a este estado de coisas, o Reclamante demonstrou ser cooperante com vista a ultrapassar os problemas no cumprimento por parte da Reclamada, tendo, por sua iniciativa, contactado a mesma com vista a saber o estado da situação da encomenda. Contudo, em virtude de nunca ter sido cumprida a obrigação de envio, no dia 02.12.2025, o Reclamante, primeiro por via de chamada telefónica e depois por correio eletrónico, 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).

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. A compra e venda foi celebrada no dia 25.11.2025 e a entrega nunca teve lugar, pelo que a resolução do contrato de compra e venda foi licitamente operada no dia 02.12.2025 e até à presente data não teve lugar qualquer devolução do montante, pelo que o pedido deve proceder.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente, por provada, a presente reclamação, e, por consequência, condena-se a Reclamada no pagamento de 384,50 € (trezentos e oitenta e quatro euros e cinquenta 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 384,50 € (trezentos e oitenta e quatro euros e cinquenta 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)