Processo nº 310/2026

Sentença Nº 288 / 2026

SUMÁRIO:

Na compra e venda à distância, o consumidor que devolva a encomenda dentro do prazo de 14 dias, a contar da sua receção, nas condições em que o recebeu tem direito ao reembolso do preço.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e
Reclamada: - ----., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que comprou no --- *à* Reclamada uns sapatos que não correspondiam às suas expectativas, tendo procedido à sua devolução. Que até ao momento não foi reembolsada do preço. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do preço de € 148,30.

A Reclamada, regularmente notificada, não contestou, nem tão-pouco compareceu ou se fez representar em audiência de discussão e julgamento.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em data concretamente não apurada, mas em agosto de 2025, a Reclamante

encomendou no --- à Reclamada, que comercializa esses bens, dois pares de sapatos, pelo preço € 148,30, (cf. doc. junto a fl. 2, doc. junto a fl. 3, *email* junto a fl. 24 e declarações da Reclamante);

2. A Reclamante encomendou os referidos artigos para utilização dos seus filhos menores (cf. declarações da Reclamante);

3. A 24 de agosto de 2025, a Reclamante solicitou à Reclamada informações sobre a encomenda (cf. doc. junto a fls. 3);

4. Na sequência de mensagens trocadas, a Reclamada informou a Reclamante que não conseguia entregar a encomenda na data inicialmente indicada - 29 de agosto -, e que iria fazer o possível para o seu envio o mais rapidamente possível (cf. mensagens juntas a fl. 3 e 4);

5. A 4 de setembro de 2025, continuando sem receber a encomenda, a Reclamante solicitou novas informações (cf. *email* junto a fls. 4-5);

6. A 9 de setembro de 2025, a Reclamante solicitou, por falta de resposta a comunicações anteriores, o reembolso do preço (cf. *email* junto a fl. 5);

7. A 15 de setembro de 2025, a Reclamada informou a Reclamante que, tendo o pedido sido expedido, não seria possível proceder ao seu cancelamento, sem prejuízo da devolução após a entrega (cf. *email* junto a fls. 5-6);

8. A 18 de setembro de 2025 a Reclamante recebeu a encomenda (cf. doc. junto a fl. 7 e declarações da Reclamante);

9. A 23 de setembro de 2025, a Reclamante perguntou à Reclamada como deveria proceder para devolver a encomenda (cf. *email* junto a fl. 7);

10. A 24 de setembro de 2025, a Reclamada informou a Reclamante como deveria proceder à devolução dos artigos (cf. *email* junto a fl. 8);

11. A 28 de setembro de 2025 a Reclamante devolveu a encomenda (cf. doc. junto a fl. 28 e declarações da Reclamante);

12. A 8 de outubro de 2025, a Reclamada confirmou a receção da encomenda nos seus armazéns e informou que faria o reembolso do preço no prazo de 24/48 horas (cf. email junto a fl. 10);

13. A 11 e a 13 de outubro de 2025, a Reclamante questionou a Reclamada acerca do reembolso do preço, por ainda não o ter recebido (cf. *emails* juntos a fls. 10);

14. A 20, 28 e 31 de outubro de 2025, a 3 e 21 de novembro de 2025, a Reclamante voltou a questionar a Reclamada acerca do reembolso do preço, por ainda não o ter recebido (cf. *emails* juntos a fls. 10-11, *email* a fls. 11 e *email* a fls. 11-12).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultou provado o seguinte facto:

A. Que a Reclamada tenha reembolsado a Reclamante do preço dos artigos devolvidos.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova. Relevou, antes de mais, na prova documental, com destaque para os documentos mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações da Reclamante. Esclareceu a mesma que comprou no ---, à Reclamada, que comercializa esses produtos, dois pares de sapatos. Que os comprou para os seus filhos menores. Que procedeu à sua devolução após a entrega tardia, nunca tendo sido reembolsada do preço. Confrontada com os *e-mails* juntos com a reclamação, esclareceu que correspondem aos *e-mails* que enviou à Reclamada e às respostas que recebeu da mesma. Que, até à data, não foi reembolsada do preço da encomenda.

Quanto ao facto não provado A., além da Reclamante ter afirmado que não foi reembolsada do preço da encomenda devolvida, não logrou a Reclamada provar, através dos diferentes meios de prova ao sua dispor, o reembolso do preço. Pelo contrário, nas diferentes comunicações junta com à reclamação, limitou-se a lamentar a situação e a responder que o pedido de reembolso estava a ser acompanhado (cf. *emails* juntos a fls. 12, 13, 14).

Nestes termos, respondeu o Tribunal à matéria de facto pela forma acima fundamentada.

3.2. 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), bem como dos artigos 5.o e 6.o do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). Estamos perante um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.o do Regulamento do CACCL, emergente de uma compra e venda de reduzido valor económico, conforme resulta do valor do pedido da Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

A Reclamante adquiriu dois pares de sapatos para uso não profissional, a uma

sociedade que se dedica à sua comercialização. Uma *compra e venda de bem de consumo*. Adicionalmente, estamos perante uma venda à distância, abrangida pelo Decreto-Lei n.o 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual.

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se a Reclamante tem direito ao reembolso de € 148,30, correspondente ao preço, com fundamento no facto de ter devolvido a encomenda.

Perante a matéria de facto provada, a resposta é afirmativa.

Nos termos do disposto no artigo 10.o, n.o 1, do Decreto-Lei n.o 24/2014, de 14 de fevereiro, nas compras e vendas à distância, o consumidor tem o direito de resolver o contrato, sem necessidade de indicar o motivo, nos casos previstos aí previstos.

Ficou provado que a Reclamante procedeu à devolução da encomenda dentro do prazo de 14 dias a contar da sua receção. Assim, tem-se por aplicável o regime dos artigos 10.o, n.o 1, alínea *b)*, e 12.o do Decreto-Lei n.o 24/2014, de 14 de fevereiro.

Assim, procede a pretensão da Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por provada, julga-se procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de € 148,30.

Fixa-se à reclamação o valor de € 148,30 (cento e quarenta e oito euros e trinta cêntimos), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 6 de julho de 2026.

O Juiz Árbitro,

_____

(Tiago Soares da Fonseca)