SENTENÇA n.º 353/2026

Processo n.º 608/2026

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 em dobro do valor pago, aquando da livre resolução do contrato nos termos da lei, se o valor não for devidamente reembolsado.

III – A resolução pode decorrer da ausência de entrega tempestiva do bem adquirido.

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 28 de julho de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *<u>Do objeto do litígio</u>*

O pedido do reclamante que pode ser consultado nos autos foi:

«*No dia 9 de Outubro de 2025, efetuei uma encomenda online no site www.----, empresa que vende óleos auto. Já sou cliente há vários anos. Estranhando a demora na receção da encomenda (186938), contactei a empresa via whatsapp, tendo sido informado que existia um problema com a mesma. Alegadamente existia um dos artigos que estava a preço zero, facto que eu não reparei quando efetuei o pedido online.*

Entre diversas mensagens trocadas e com o tempo a passar, eu pedi que a encomenda fosse cancelada e que me fosse devolvido o valor (79.92€).

Ao fim de mais insistência da minha parte, foi-me pedido o IBAN para devolverem o valor, tendo eu indicado de imediato. Após isso, não recebi o valor e nunca mais obtive resposta, tanto por whatsapp, tanto por email, que também enviei vários. Também já tentei o contacto telefónico, mas a chamada é rejeitada e nunca devolvida. O meu login no site aparentemente também foi bloqueado, visto não conseguir aceder ao mesmo.»

Foram feitas várias tentativas de contacto, mas sem resposta, o que perante a ausência da entrega do bem, e de qualquer resposta o fez trazer o caso a tribunal, peticionando à data da audiência e nos termos da lei das vendas à distância o valor em dobro face ao sucedido, de €159.84, para o IBAN que já havia enviado à reclamada antes.

***

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.

Sublinhe-se que a mesma foi devida e atempadamente notificada pelo tribunal, tendo sido

Contudo nada foi remetido aos autos.

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.

Determina-se que a presente causa tenha fixado o valor total de **€159.84** (cento e cinquenta e nove euros e oitenta e quatro cêntimos), conforme indicação em sede de audiência, nos termos da lei perante os factos apresentados.

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.

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 sido autorizado a Parte a entregar documentação relevante ao pedido, o que ocorreu.

Foi ainda informado que posteriormente seriam os intervenientes notificados da sentença.

6. Do Saneador

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>

7.1. Resultam como factos provados:

a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com a reclamada de fez uma encomenda on line a 09.10.2025,
b. Para entrega de produtos automóveis, nomeadamente: Motul, Castrol Power, filtro do óleo;
c. Pela qual pagou nessa data a quantia de € 79.92.
d. Sendo que nunca recebeu a encomenda
e. E no dia 20.10.2026 teve de estar a contactar por mensagens para saber indicações,
f. Tendo obtido informação de que alguns dos produtos não tinham stock
g. Mas nada do restante fora enviado
h. Ou informado pela Reclamada.
i. A 29.10.2025 volta a insistir na ausência de informação e nessa altura como pedido foi remetido o IBAN
j.
k. Mas a encomenda nunca foi enviada pela reclamada;
l. Nem recebeu o valor.
m. O reclamante voltou a formalizar o pedido de devolução e resolução do contrato em email a 11.11.2025, e a 12.11.2025
n. Sem resposta.
o. Mas nunca houve qualquer entrega dos bens encomendados,
p. Nem devolução da quantia paga,
q. Sem que tenha sido ressarcido até à data desta audiência.

r. Pelo que vem solicitar a devolução em dobro da quantia face ao lapso temporal decorrido.

7.2. Resultam como factos não provados:

Não existem factos com relevância para a decisão dados como não provados.

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. <u>Do Direito</u>

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor.

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, a 09.10.2025 para a aquisição de material automóvel descrito nos autos, pelo valor pago nessa data de €79.92.

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 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 nos dias seguintes, conforme indica ser costume, no site, mas para que possa aplicar-se aqui o incumprimento sobre a data de entrega que não ocorreu no prazo de 30 dias, desde o pagamento, apesar de todos os pedidos, esforços e tentativas pelo reclamante, a data-limite de referência seria para a lei 08.11.2025.

Atendendo ao que lhe fora comunicado, e a todas as interpelações feitas, a 29.10.2025 o reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e o reembolso da mesma remetendo IBAN.

Sem respostas formalizou reclamação e pedido de resolução por email a 11.11.2025 e a 12.11.2025, sem que nada recebesse.

Nesta data vem a este tribunal requerer o reembolso em dobro, nos termos da lei e devido ao lapso temporal como um direito que lhe assiste.

Não tendo recebido o bem nem acontecendo o reembolso levou a que recorresse a esta instância depois de ter tentado todos os contactos para a entrega da mesma encomenda primeiro e depois a devolução do valor.

Com a passagem do tempo e a ausência de devolução do valor, passou a ser devido o dobro da quantia, ultrapassados que foram os prazos para a entrega da encomenda, e os 15 dias úteis em causa, após o pedido de resolução do negócio, passou a ser devido o dobro ao consumidor.

O reembolso da quantia nunca aconteceu, incumprindo a Reclamada o legalmente estabelecido.

E conforme indicação junta aos autos e provada, perante o que foi apresentado, o reclamante realizou um pedido de reembolso do valor face ao incumprimento em causa, o que até agora não ocorreu.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, o Reclamante fez prova do incumprimento contratual da Reclamada, pela não entrega da encomenda, bem como pela não devolução da quantia paga, e tem por isso direito a ser devidamente reembolsado em dobro nos termos da lei, termos em que deve ser dado provimento à sua pretensão.

9. Das custas

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.''

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 pagamento de €159.84.

Deposite e notifique.

Lisboa, 31 de julho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos