



Sentença n.º _____

Processo n.º 259/2025

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

III – O consumidor tem direito a ser ressarcido de todos os danos patrimoniais e não patrimoniais sofridos, de acordo com a Lei de defesa do Consumidor, que se manifestem comprovados e com nexo de causalidade com o sucedido.

1. Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação sem fins lucrativos, autorizado 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 (doravante Lei RAL).

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

Nos termos do art. 13º do Regulamento do CNIACC foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 24 de abril de 2025, nas instalações da DGC, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante em síntese que no dia 30.11.2024 adquiriu pelo site da Reclamada um telemóvel através da encomenda n.º *, pelo valor de €259.99.

Alguns minutos depois preencheu um formulário no site da reclamada a proceder à solicitação do cancelamento da encomenda e deu o IBAN para receber a resolução do valor pago, o que só foi validado e respondido a 04.12, com a informação de que o pedido de cancelamento havia sido processado e que o reembolso seria efetuado após a devolução da encomenda.

Contudo reforça a consumidora que comunicou o cancelamento e o pedido de reembolso minutos depois da compra e que o pedido nunca deveria ser enviado. E mesmo com este envio o referido produto nunca chegou a si, tendo sempre estado sob a responsabilidade da empresa e da transportadora.

Podendo ser verificado pelo histórico da encomenda que o produto foi devolvido a 05.12.2024.

A Reclamante considera que entrou em contacto diversas vezes com a **B** para poder obter o seu reembolso no prazo legal o que não aconteceu, pelo que solicitou o reembolso em dobro atendendo aos prazos.



O reembolso só ocorreu a 30.12.2024 e indicaram que no caso em apreço não se aplicaria o dobro não podendo ir ao encontro da sua pretensão, uma vez que nos contratos de vendas à distância de compra e venda o exercício do direito de livre resolução no prazo de 14 dias só começa a contar no dia em que o cliente adquire a posse física do bem.

Para a reclamante tal espera não faz sentido, ainda mais quando pelos registos o bem foi devolvido à empresa pela transportadora a 05.12.2024, e mesmo que os 14 dias contassem dessa data o reembolso deveria ter ocorrido até dia 19.12, e não ao dia 30.12.

Requer assim ser compensada com o previsto na lei, e que a Reclamada efetue o pagamento da diferença como um direito seu ao reembolso em dobro, no valor de €259.99.

Contactada a entidade Reclamada a mesma apresentou a sua contestação informando o tribunal que relativamente ao reembolso já fora efetuada a restituição do valor de €259.99 para o cartão bancário associado à compra da loja on line da encomenda melhor identificada nos autos datada de 30.11.2024.

Quanto ao pedido de devolução em dobro no caso concreto de contratos celebrados à distância de compra e venda o exercício de livre resolução por parte do cliente – no prazo de 14 dias – começa a contar do dia em que o cliente adquire a posse física do bem.

Na medida em que o equipamento em causa não foi recebido pelo cliente a solicitação do reembolso em dobro não é aplicável no contexto reclamado, e nesse sentido não estando em causa a resolução legal do contrato ao abrigo do direito de livre resolução, não é aplicável ao caso o disposto quanto à devolução do valor em dobro caso não seja cumprido o prazo para a devolução do valor pago.

Requerendo assim que a reclamação seja julgada totalmente improcedente e a reclamada absolvida.



4. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pela reclamante.

Assim, e de acordo com o apresentado no caso, compreendendo o pedido formulado, fixa-se o valor da causa em **€259.99** (duzentos e cinquenta e nove euros e noventa e nove cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária.

Nos termos do art. 14º do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência, logrado que foi a tentativa de acordo, apesar da propostas trazida à audiência pela Reclamada, mas recusada pela Reclamante.

Foram ouvidas as partes.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

6.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante adquiriu pelo site da Reclamada a 30.11.2024 um telemóvel melhor identificado nos autos
- b. Na data da compra foi pago o valor de €259.99;
- c. Minutos depois da aquisição a reclamante comunicou por escrito – em formulário do site da Reclamada, que pretendia a resolução do negócio e o reembolso do valor pago;



d. O que veio a ser confirmado em email de 04.12.2024 pela reclamada

e. E se pode verificar no histórico da encomenda que esta - que não chegou à posse da Reclamante – através de processo da transportadora – foi devolvida à Reclamada a 05.12.2024;

f. Contudo a Reclamada não procedeu ao reembolso da consumidora no prazo de 14 dias,

g. Tendo a mesma de realizar diversos contactos, e tendo ficado privada da quantia despendida;

h. Realizando mesmo queixa no livro de reclamações a 19.12.2024;

i. Vindo apenas a ser ressarcida do valor pago através de nota de crédito datada de 26.12.2024

j. E cujo valor foi recebido em sua conta a 30.12.2024;

k. A reclamante é alheia a motivos internos da Reclamada que possam ter atrasado o processo de devolução pela transportadora do bem;

l. A Reclamante exerceu o seu direito de livre resolução de forma antecipada, pedindo o reembolso na mesma data da aquisição;

m. Até à data nunca foi ressarcida da compensação pela delonga no reembolso que corresponde ao dobro do valor pago aqui petitionado.

Os factos provados tiveram por base os depoimentos das partes assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

6.2. Resultam como factos não provados

a. Que tenha a Reclamada diligenciado pela resolução do pedido e seu efetivo reembolso no prazo legal após ter sido recebido o mesmo;

b. Que existisse alguma cláusula contratual dispondo em sentido diferente da lei ou limitando o direito de resolver o negócio mesmo antes da receção do bem;



- c. Que a Reclamante tenha agido com culpa ou negligência;

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.

7. Do Direito

Entre a Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato de compra e venda à distância, a 30.11.2024 para a aquisição de um telemóvel melhor identificado nos autos.

O bem adquirido teve o custo de €259.99, que foi logo pago de imediato. Não obstante minutos depois da aquisição a consumidora dirigiu um pedido escrito em devido formulário à Reclamada no sentido de cancelar a encomenda e resolver o negócio, com vista a ser devidamente ressarcida.

Sendo a reclamada vendedora uma sociedade comercial, e a reclamante tendo encomendado o bem 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.

Desta feita e considerando o negócio realizado, e pago, o consumidor, no caso a reclamante tem efetivamente um prazo de 14 dias para resolver o contrato feito à distância, a contar da sua entrega, quando se coloca em causa pelo legislador o direito a poder manusear e inspecionar o bem, oportunidade que não lhe é dada de outro modo.

Contudo é entendimento deste tribunal que este prazo e esta menção à posse física do bem adquirido não obsta a que um consumidor queira antecipadamente exercer o seu direito de resolução mesmo antes da aquisição, ainda que essa não seja a situação mais comum.

Nada parece resultar em sentido contrário do diploma

E é precisamente sobre os termos desta resolução que este tribunal se deve pronunciar, atendendo ao sucedido.

Cumpre esclarecer que o cumprimento ao direito de livre resolução está previsto no art. 10º, n.º 1 do diploma em apreço.

O mesmo indica:

«1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º,



quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias (...) a contar:

b) *Do dia em que o consumidor (...) adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, (...)»*

E refere ainda o legislador nos termos do art.º11 as condições para que se considere ter sido exercido o direito de resolução e os efeitos que o mesmo produz:

«1 - O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.

2 - Para efeitos do presente decreto-lei considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

3 - Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior.

(...)

5 - Incumbe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, nos termos do presente decreto-lei.» (sublinhado nosso)

Desta feita e pelo exercício do direito em causa, os efeitos do mesmo permitem que a Reclamante cfr. art.º 11, n.º 2 e n.º 3, possa ter usado desta prerrogativa, desde que comprove ter feito uso da mesma.

E conforme indicação junta aos autos e provada, mais do que uma vez e perante o que foi recebido, a reclamante demonstrou o seu pedido de reembolso do valor, quer logo no dia 30.11.2024, como em reclamações seguintes, nomeadamente pelo preenchimento também do livro de reclamações a 19.12.2024.



Sendo que no caso não se tratou apenas de uma manifestação de vontade em não pretender receber o bem, cancelamento a encomenda, e resolvendo assim o contrato, dando conta do seu IBAN, e verificando pelo histórico da encomenda que a 05.12.2024 a mesma teria sido devolvida.

O que permitira com certa segurança dar a entender – até mesmo pelo email recebido da Reclamada no dia 04.12.2024 – que seria ressarcida do valor pago nos dias seguintes, e que era o pretendido.

A delonga e a inércia da Reclamada, por motivos a que a consumidora é alheia, levaram a que o valor apenas fosse creditado na sua conta através de NC datada de 26.12.2024 e o valor em conta a 30.12.2024, ou seja um mês depois da aquisição e daquela ter despedido o valor.

O que resulta em termos da lei da discussão sobre a aplicação de uma sanção jurídica, plasmada no n.º 6 do art. 12.º do citado diploma face à obrigação do fornecedor, de não se ficar com uma quantia que não é sua para além do prazo razoável de 14 dias.

Ou seja se a reclamada tivesse logo devolvido o valor assim que a encomenda é cancelada, que todo o negócio é resolvido – antecipando o consumidor um direito cujo prazo só começaria a correr depois da posse do bem – nada disto se colocaria.

É o legislador que faz cair sobre o fornecedor uma série de obrigações assim que este é informado pelo consumidor do seu pedido de resolução.

« Artigo 12.º

Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços decorrentes da livre resolução

1 - No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º



2 - O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

(...)

6 - O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais. (...)» sublinhado nosso.

Assim e nos termos da lei deverá a reclamante ser ressarcida em dobro do valor pago porque os 15 dias úteis a contar da dita resolução, de 30.11.2024 há muito se esgotaram.

As suas obrigações e tendo o bem-acondicionado será restituí-los nas devidas condições, sem uso e sem estar danificado, o que pelas fotos remetidas e ainda que tenha havido tentativa de montagem não se pode inferir que tal causa dano ou falta de conformidade, pois é inerente à compra, correndo o demais risco sobre o vendedor.

Termos em que deve ser dado provimento ao pedido, e sancionada a Reclamada pela sua delonga e inércia em ressarcir atempadamente o consumidor, quando estava na sua posse o bem (com devolução registada a 05.12.2024, mas sem culpa para qualquer atraso por parte do consumidor), e toda a indicação e elementos para que pudesse reembolsar o valor pago a 30.11.2024.

Com o reembolso apenas a 26.12.2024 estava em muito ultrapassado o limite dado pelo legislador.

Sendo que a consumidora reclamante não peticionou – embora o pudesse ter feito – qualquer compensação pelo sucedido, o que ainda assim levaria a análise de prova de eventuais danos que fossem alegados.



8. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente procedente, condenando-se a Reclamada ao reembolso do valor peticionado de €259.99.

Deposite e notifique.

Lisboa, 16 de maio de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos