

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**SENTENÇA****PROC Nº. 1196/2023****TAC****MTS**

**Requerente:** devidamente  
identificado nos autos.

**Requerida:** devidamente identificada  
nos autos.

**SUMÁRIO:** Incumprimento contratual. Contrato celebrado à distância. Devolução da quantia paga, em dobro. Lei de defesa do consumidor. DL nº. 24/2014 de 14/2. Código Civil em termos de responsabilidade contratual.

Vem a requerente solicitar a que seja declarada a resolução contratual e conseqüentemente a condenação da requerida no reembolso da quantia de 1174,72 € (587,36€x2)

Porquanto,

Em 2/10/2022, encomendou via website da requerida, designado na reclamação, uma arca AEG, 254 L, para uso pessoal, encomenda com a referência 1507008, no valor de 587,36 €.

O pagamento foi devidamente efetuado de acordo com a entidade e referência enviadas e através de homebanking, nesta mesma data. (docs 1 e 2)

Em ato contínuo a requerente recebeu a confirmação do pagamento.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Em 15/10/2022, a requerente contactou a requerida sobre o estado de entrega da encomenda, tendo-lhe sido respondido em 24/10/22, que aguardavam a entrega do fornecedor e que existia uma rutura de stock, mas que receberia a encomenda durante a próxima semana (doc 3)

Tal não aconteceu

Em 10/11/2022, a requerente reclamou, todavia, a requerida mais uma vez, indicou um prazo para entrega, e solicitou o envio do IBAN para procederem ao reembolso no caso da requerente não pretender aguardar (doc 4)

Também o reembolso não aconteceu, apesar das várias reclamações da requerente (cfr docs 5 e 6)

Até à data a requerente não recebeu, nem o produto encomendado nem o reembolso da quantia paga por este.

A requerida devidamente citada – 2ª. citação com a cominação legal - não contestou, não compareceu em audiência arbitral, nem se fez representar. Não apresentou qualquer documentação relativa ao assunto em apreço.

Primou pela total ausência.

Foi ouvido a requerente em sede de declarações de parte, onde foram confirmadas todas as alegações fatuais supra, constantes da reclamação e suportadas por documentação.

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação.

Dispõe a LDC - Lei n.º 24/96, de 31 de Julho - LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, no art 3º. que o consumidor tem direito, entre outros:

- a) À qualidade dos bens e serviços;
- b) À proteção da saúde e da segurança física;

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

c) À formação e à educação para o consumo;

d) À informação para o consumo;

e) À proteção dos interesses económicos;

f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;

g) À proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;

E, ainda, no artigo 4.º - Direito à qualidade dos bens e serviços - Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

No artigo 9.º, - Direito à proteção dos interesses económicos - 1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

Ainda e de acordo com o DL n.º. 24/2014 de 14/2, mais precisamente o preceito que se transcreve em parte, Artigo 19.º, com a epígrafe “Execução do contrato celebrado à distância”, dispõe o seguinte:

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.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

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.

Neste sentido o Código Civil no âmbito da responsabilidade contratual dispõe que os contratos devem ser pontualmente cumpridos e o devedor responde pelos prejuízos causados ao credor com o incumprimento destes.

Trata-se, no caso de um incumprimento culposo do devedor (requerida) e assim sendo, tem o credor (requerente) o direito à resolução contratual e conseqüente devolução da quantia paga.

*Cfr arts 473, 562, 563, 762, 763, 786, 798, 799 do Código Civil*

Nestes termos,

a requerente solicitou a devolução da quantia paga em dobro (1174,72 €).

Tendo em conta os factos provados em documentação junta aos autos bem como os resultantes de audiência arbitral, a legislação



**RAL** |

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

aplicável ao consumo, a legislação civil sobre responsabilidade contratual tudo ponderado,

Decide-se,

julgar a presente reclamação totalmente procedente e, em consequência, condenar a requerida a pagar à requerente a quantia de 1174,72 €.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Porto, 11/12/2023

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro