

Proc. n.º 2895/2025 TAC PORTO

SENTENÇA

Demandante: [REDACTED] residente na [REDACTED]
[REDACTED]

Demandada: [REDACTED], pessoa coletiva registada sob o NIPC [REDACTED] e com
sede em [REDACTED]
[REDACTED]

1. Relatório

1.1. O demandante [REDACTED] residente na [REDACTED]
[REDACTED], apresentou no CICAP reclamação de consumo contra [REDACTED]
pessoa coletiva registada sob o NIPC [REDACTED] e com sede em [REDACTED]
[REDACTED]

pedindo que seja declarada a resolução do contrato de compra e venda celebrado entre as partes e que consequentemente seja a demandada condenada ao pagamento da quantia de 938,52 euros, a título de devolução do preço pago. Ademais peticionou que fosse a demandada condenada ao pagamento da taxa de arbitragem suportada por este.

Na reclamação inicial do demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, este alega, em suma, que em 2 de novembro de 2025 efetuou no site aeg.com.pt a encomenda n.º 0016178039, composta por dois equipamentos: um forno micro-ondas, referência KMK761080B, e uma máquina de lavar louça, referência FFB64627ZM, num valor total de 938,52 euros, já considerado o desconto promocional então vigente.

Alega que apenas o forno micro-ondas foi entregue, em 7 de novembro, o qual, entretanto, veio a devolver, exercendo validamente o direito de resolução, tendo o artigo sido recolhido em 26 de novembro. No que respeita à máquina de lavar louça, o demandante sustenta que a mesma nunca foi entregue, não tendo sido efetuado qualquer contacto pela transportadora nem existindo registo de tentativa de entrega.

Acrescenta que todas as diligências efetuadas junto da demandada, quer por correio

eletrónico, que apenas gerava respostas automáticas, quer por via telefónica, em que lhe era constantemente indicado que existia um “ticket” em tratamento, se revelaram infrutíferas, não tendo sido encontrada solução para o incumprimento.

*

1.2. Citada a Demandada apresentou não apresentou contestação nem se fez representar na audiência de discussão e julgamento arbitral.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 19.º n.º 3 do Regulamento do CICAP, fixa-se o valor da causa em 938,52 euros, por ser este valor peticionado pelo demandante.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar a validade e eficácia da declaração resolutiva do contrato celebrado entre as partes e se pode a demandada ser condenada ao pagamento do valor de 938,52 a título de devolução do preço pago no âmbito do negócio jurídico em litígio.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio, verificam-se as seguintes questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, constante no Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na redação atual, a caracterização da celebração/execução contratual, a validade e eficácia da declaração de resolução contratual e a verificação dos

pressupostos da obrigação da devolução do preço pago a título de preço.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos factos

4.1.1. Factos provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A Demandada tem como objeto social, ente outros, o comércio de produtos eletrónicos;
2. Em 2 de novembro de 2025, o demandante efetuou no site aeg.com.pt a encomenda n.º 0016178039;
3. A encomenda abrangia dois artigos, destinados a uso pessoal do demandante:
 - a) um forno micro-ondas, referência KMK761080B, no valor de 549,45 €;
 - b) uma máquina de lavar louça, referência FFB64627ZM, no valor de 493,35 €, tendo sido aplicado um desconto promocional de 104,28 €.
4. O forno micro-ondas KMK761080B foi entregue ao demandante em 7 de novembro de 2025;
5. O demandante exerceu o direito de resolução relativamente a esse forno no mesmo dia 7 de novembro de 2025;
6. O forno micro-ondas foi recolhido pela demandada em 26 de novembro de 2025;
7. A máquina de lavar louça FFB64627ZM não foi entregue ao demandante até à data da apresentação da reclamação de consumo;
8. No dia 3 de dezembro de 2025 o demandante exerceu o direito de livre resolução relativamente à aquisição da máquina de lavar louça FFB64627ZM;
9. Não existe registo de contacto ou tentativa de entrega da máquina de lavar louça por parte da transportadora;
10. O demandante tentou contactar a demandada por email, recebendo apenas respostas automáticas;
11. O demandante contactou telefonicamente a demandada, sendo sempre informado de que existia um “ticket” aberto e que deveria aguardar.

12. O demandante pagou a quantia total de 938,52 € pelos dois bens objeto da encomenda;
13. Apesar de solicitado pela demandada o IBAN para a devolução do montante pago esta não pagou ao demandante qualquer valor.

4.1.2. Factos não provados

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada, inexistem outros factos não provados.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do Código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “*in casu*”, o conteúdo da petição inicial, as declarações de parte da demandante e da sua esposa, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa, dentro dos poderes de cognição do tribunal (cfr art.º 5.º do Código de Processo Civil).

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

O regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, consta do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 2011/83/UE, de 25 de outubro, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 2.º n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, este regime “...*é aplicável aos contratos celebrado à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das*

práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores”.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 3.º, al.ª e) como: “ c) *“consumidor”, a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional’.*

Por seu lado, no art.º 3.º al.ª n) do mesmo Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro o fornecedor de bens é definido como: “n) *«Fornecedor de bens ou prestador de serviços», a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta;”*

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de “contrato celebrado à distância”, que nos é dada pelo art.º 3.º al.ª h) do mesmo diploma, o qual estipula: “h) *«Contrato celebrado à distância», 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”* mais sucedendo que, para efeitos deste regime legal, “técnica de comunicação à distância” é definida na alínea w) desse artigo como “w) *«Técnica de comunicação à distância», qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes*

Desta forma, confrontando as aludidas definições legais com factualidade dada como provada é por demais evidente que o Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, é aplicável à relação jurídica em apreço, porquanto estamos perante a aquisição de um bem de consumo por um consumidor a um vendedor profissional, no âmbito de uma atividade comercial que visa a obtenção de benefícios sendo utilizada para a celebração do contrato uma técnica de comunicação à distância, “*in casu*” uma loja acessível através da internet.

Prosseguindo:

Postula o art.º 1.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual, que:

"Artigo 10.º"

Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento

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 ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial a que se referem as subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º, no prazo de 30 dias, a contar:

a) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;

b) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, ou:

i) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente;

ii) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último lote ou elemento, no caso da entrega de um bem que consista em diversos lotes ou elementos;

iii) Do dia em que o consumidor ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, adquira a posse física do primeiro bem, no caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período;

c) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, que não estejam à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.

2 - Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea m) do n.º 1 do artigo 4.º, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial a que se refere o número anterior.

3 - Se, no decurso do prazo previsto no número anterior, o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumprir o dever de informação pré-contratual a que se refere a alínea m) do n.º 1 do artigo 4.º, o consumidor dispõe de 14 dias ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial a que se referem as subalíneas ii) e v)

da alínea i) do artigo 3.º, de 30 dias para resolver o contrato a partir da data de receção dessa informação.

4 - O disposto no n.º 1 não impede a fixação, entre as partes, de prazo mais alargado para o exercício do direito de livre resolução.

5 - O disposto no presente artigo não dispensa o cumprimento das regras legais relativas ao dever de ligação à rede pública de abastecimento de água e à utilização de captações de água para consumo humano, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na sua redação atual, e no Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio, na sua redação atual.”

No artigo 11.º do mesmo diploma é ainda determinado que:

"Artigo 11.º

Exercício e efeitos do direito de livre resolução

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.

4 - Quando no sítio na Internet do fornecedor de bens ou prestador de serviços seja possibilitada a livre resolução por via eletrónica e o consumidor utilizar essa via, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, acusa, no prazo de 24 horas, ao consumidor a receção da declaração de resolução em suporte duradouro.

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

6 - O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta.”

7 - São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.

Resulta assim que face à utilização de uma técnica de comunicação à distância, para efeitos de celebração de um contrato de compra e venda, o consumidor tem direito a resolver o contrato no prazo de 14 dias a contar da entrega do bem, devendo esse direito ser exercido através de declaração inequívoca por parte do adquirente, sendo que, nos termos do art.º 224.º n.º 1 do Código Civil, esta declaração receptícia torna-se eficaz quando chega à esfera de ação do destinatário (cfr Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 10 de maio de 2011, proc.º 3792/08.5TBMAI-A.P1, relator Ramos Lopes).

Por outro lado, exercido o direito à livre resolução do contrato deve o fornecedor do bem reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução), findos os quais passa a assistir ao adquirente o direito à percepção do dobro dos montantes pagos (cfr art.º 12.º n.º 1 e n.º 6 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual). Atente-se que estando o tribunal subordinado ao princípio do pedido a condenação terá, sob pena de nulidade, necessariamente de atender ao limite do valor peticionado pela parte autora.

No que concerne aos efeitos da resolução contratual, verificamos tratar-se de um mecanismo jurídico com dupla função, desvinculativa e restitutiva, por remissão para o regime estipulado para a nulidade e anulabilidade do negócio jurídico, nos termos do art.º 433.º do Código Civil.

Segundo Jorge Leite Ribeiro de Faria, in Direito das Obrigações Vol. II, Almedina Coimbra, página 427, *"o que sucede por via da resolução é dar-se ao credor o estado económico em que ele se encontraria se não tivesse celebrado o contrato."*, apesar de que, como ensina Brandão Proença in "Resolução" (pág. 178), *"A resolução, apesar da sua carga etimológica, não é um instrumento puramente negativo, concretizado numa retroatividade mais ou menos arbitrária, mas visa (maxime quando houve um princípio de execução contratual) uma liquidação adequada à própria finalidade normal (ou funcionalidade) do direito."*

A resolução produz assim efeitos retroativos, salvo se esta contrariar a vontade das

partes ou a finalidade da mesma (art.º 434.º do Código Civil), devendo, por conseguinte, ser *“restituído tudo o que tiver sido prestado, ou se a restituição em espécie não foi possível, o valor correspondente.”* (cfr. art.º 289.º do Código Civil). “*In casu*” resulta que no âmbito do contrato sob exame o demandante pagou à demandada um total de 938,52 euros como prestação no âmbito de um contrato de compra e venda que foi livremente resolvido nos termos das supra aludidas disposições legais, sendo a declaração resolutiva válida e eficaz. Mais resultou provado que apesar de sucessivas insistências da demandante no sentido de lhe serem devolvidos os montantes pagos, a entidade vendedora nunca procedeu à devolução do preço pago.

Assim, estando a demandada adstrita à obrigação em devolver os montantes pagos pela celebração do contrato, nos termos do art.º 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual, conjugado com os art.º 433.º, 434.º e 289.º do Código Civil, importa aqui reconhecer, sem necessidades de maiores considerandos, a procedência do pedido do demandante.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação totalmente procedente pelo que condeno a demandada ao pagamento ao demandante do montante de 938,52 euros.

Mais se condenada demandante ao pagamento ao demandante da taxa de arbitragem por este suportada (n.º 6 do anexo ao Regulamento do CICAP).

Notifique-se

Porto, 1 de abril de 2026

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

I – O regime jurídico aplicável aos contratos celebrados à distância encontra-se previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que consagra o direito de livre resolução pelo consumidor, sem necessidade de indicação de motivo, no prazo legalmente fixado, produzindo a respetiva declaração efeitos extintivos e restitutivos sobre o vínculo contratual.

II – Exercido tempestivamente o direito de livre resolução, incumbe ao fornecedor reembolsar o consumidor de todas as quantias pagas no prazo de 14 dias a contar da receção da comunicação resolutiva, nos termos do artigo 12.º, n.º 1 do citado diploma, sob pena de violação do dever legal de restituição.

III – Não tendo o fornecedor entregue integralmente os bens objeto do contrato nem procedido ao reembolso devido, pese embora sucessivas interpelações do consumidor, verifica-se o incumprimento definitivo das obrigações contratuais assumidas, legitimando a procedência do pedido de restituição integral do preço pago.

IV – A resolução contratual determina a reposição da situação económica que existiria caso o contrato não tivesse sido celebrado, impondo a restituição das prestações recebidas, conforme artigos 433.º, 434.º e 289.º do Código Civil, não se verificando, no caso concreto, qualquer causa impeditiva, modificativa ou extintiva dessa obrigação.

V – Demonstrados a celebração do contrato à distância, o pagamento do preço, a falta de entrega de um dos bens e a não restituição dos valores entregues após a declaração resolutiva, é de condenar a demandada no pagamento da quantia total adiantada pelo consumidor, bem como no valor da taxa de arbitragem por este suportada.