

Pº nº 2762/2025

Reclamante: DP

Reclamada: P, S.A.

SENTENÇA

Sumário:

I – Nos contratos de consumo celebrados à distância, o consumidor tem o direito de livremente resolver o contrato sem ter de invocar qualquer causa para o efeito; II – Resolvido o contrato dentro do prazo de 14 dias contados da entrega do bem adquirido, isto é, do dia em que o consumidor adquiriu a posse física do bem, deve o fornecedor do bem, no mesmo prazo de 14 dias, reembolsar o consumidor de todos os pagamentos por si efetuados;

III – Como o fornecedor não reembolsou a consumidora no prazo legalmente estipulado, determina o nº 6 do artigo 12º do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro que o fornecedor dos bens fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor.

IV – Neste montante não deve ser considerado o valor do IVA, mas apenas e só o valor do bem adquirido pelo consumidor;

I – Relatório

1 – A Reclamante apresentou no dia 11 de dezembro de 2025, junto do CICAP/Tribunal Arbitral de Consumo, uma reclamação contra a Reclamada, pedindo a

condenação desta a pagar-lhe o valor de 439,99 euros, na sequência da resolução do contrato de compra e venda de consumo celebrado com esta;

2 - A Reclamada, devidamente citada, apresentou contestação na qual alegou que só podia reembolsar a Reclamante depois de efetuada a desinstalação do equipamento por si vendido à Reclamante;

3 - Não foi possível obter conciliação das partes, uma vez que a reclamada não compareceu na audiência arbitral;

II – Saneamento

O Tribunal Arbitral é competente, foi regularmente constituído, as partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente identificadas nos presentes autos.

O processo não enferma de nulidades ou exceções de que cumpra conhecer.

III - O objeto do litígio

O objeto do litígio reside em apreciar o incumprimento das obrigações pela reclamada decorrentes da resolução do contrato de compra e venda de consumo celebrado entre a reclamante e a reclamada e na eventual condenação desta no pagamento do valor em dobro;

IV- Fundamentação

1- Dos Factos provados:

Com relevância para a decisão resultam provados os seguintes factos:

- a) A reclamada adquiriu no dia 28 de julho de 2025 e através do site da reclamada um aparelho de ar condicionado, denominado “AR COND. CANDY PURA 2.0 MONOSPLIT35”, pelo valor de 439,99 euros, sendo 357,72€ o valor do aparelho e 82,27€ o valor do IVA;
- b) O referido aparelho foi entregue à reclamada, em sua casa, no dia 1 de agosto de 2025;
- c) No dia 8 seguinte a reclamada enviou um técnico a casa da reclamante para a instalação do aparelho de ar condicionado por esta adquirido;
- d) No dia 13 de agosto de 2025 a reclamante exerceu o seu direito à livre resolução do contrato através de declaração que verteu no Livro de Reclamações eletrónico da reclamada;
- e) Nessa mesma declaração pediu a reclamante a recolha imediata do equipamento e a devolução integral do valor por sai pago;
- f) No dia 21 de agosto de 2025 a reclamada enviou um e-mail à reclamante informando-a de que “estava autorizada a troca do ar condicionado”;
- g) O processo de desinstalação obteve o nº de processo WO-33681199, com data de início em 30 de agosto de 2025;
- h) Como a reclamada não procedesse à recolha do aparelho por si vendido e instalado, a reclamante verteu em 17 de setembro de 2025, no Livro de Reclamações da reclamada, uma nova reclamação, exigindo da reclamada o reembolso da quantia por si paga em dobro;
- i) O equipamento foi recolhido no dia 25 de setembro de 2025;
- j) Depois de efetuada a recolha do equipamento, mas em dia que não se conseguiu apurar, a reclamada devolveu à reclamante o valor por esta pago, ou seja, a quantia de 439,99€;

2- Dos Factos não provados:

- Não se provaram quaisquer outros factos com relevo para a boa decisão desta causa;

V – Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção nos documentos juntos aos autos e das declarações da reclamante e da testemunha por esta apresentada, as quais prestaram declarações credíveis e consentâneas com a prova documental junta aos autos:

VI - Do Direito

Entre a reclamante e a reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de consumo, por meio da qual a reclamada vendeu e se comprometeu a transportar e instalar em casa da reclamante o aparelho de ar condicionado por esta adquirido; Este contrato foi celebrado à distância, uma vez que foi celebrado através do sítio na internet da reclamada, ou seja, sem a presença física simultânea de ambos, pelo que lhe é aplicável o regime do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro.

Nesses contratos o profissional está obrigado a fornecer ao consumidor, por escrito e em papel ou noutro suporte duradouro, as informações previstas no nº 1 do artigo 4º do supra referido diploma, entre as quais se encontra o direito de o consumidor livremente resolver o contrato e o prazo disponível para o fazer.

Resolvido o contrato dentro do prazo de 14 dias a contar da entrega do bem adquirido, isto é, do dia em que o consumidor adquiriu a posse física do bem, deve o fornecedor do bem, no mesmo prazo de 14 dias, reembolsar o consumidor de todos os pagamentos por si efetuados – Cfr. o artigo 12º, nº 1 do citado decreto-lei.

Cabia ao fornecedor – como esta expressamente o admite na sua contestação - a recolha do bem por si fornecido, suportando os respetivos custos, não lhe sendo lícito, pois, reter o reembolso.

Como o fornecedor não reembolsou a consumidora no prazo legalmente estipulado, determina o nº 6 do artigo 12º do referido decreto-lei, que o fornecedor dos bens fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor.

Ora, no caso, a reclamada só reembolsou a consumidora depois do dia 25 de setembro de 2025, ou seja, mais 44 dias depois desta ter exercido o direito de resolução do contrato.

Assim e sem mais considerandos terá a reclamada de pagar à reclamante o dobro da quantia por si paga, ou seja, o valor de 357,72 € correspondente ao valor do equipamento por si adquirido e aqui não se incluindo o IVA por se tratar de um imposto cobrado pelo Estado na sequência de uma transação, não integrando o preço do bem alienado.

VII – Decisão

Face ao exposto, julga-se a reclamação parcialmente procedente, e em consequência condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de 357,72 euros, acrescida de juros de mora, à taxa legal, contados desde o dia 23 de setembro de 2025 sobre o valor de 357,72 euros e até pagamento integral da referida quantia.

Condena-se, ainda, a reclamada no pagamento ao reclamante da taxa de arbitragem por este suportada com o presente processo, no montante de 20,00 euros;

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento.

Porto, 14/05/2026

O Juiz Árbitro,



(A. Soares Carneiro)