

SENTENÇA

PROC N.º. 789/2026

TAC

MAIA

Reclamante: M, devidamente identificada nos autos

Reclamada: A, unipessoal, Lda, devidamente
identificada nos autos

SUMÁRIO:

A reclamante efetuou a encomenda através do site da reclamada,
em 23/6/25, e por esta pagou a quantia de 155,00 €.

O produto encomendado não foi entregue dentro do prazo previsto,
nem posteriormente.

O preço foi devidamente pago e a reclamada tomou posse da
referida quantia de 155,00 €.

Deverá pois a quantia indicada ser restituída à reclamante pela
reclamada.

Daí a sentença proferida face à prova produzida.

Legislação aplicável:

Lei de Defesa do Consumidor; Código Civil; Código de Processo Civil;
Regulamento das Custas Processuais e Regulamento do CICAP

1/1

- Do pedido efetuado pela reclamante

Vem a reclamante solicitar a condenação da reclamada no pagamento da quantia de 155,00 €.

- Despacho saneador

As partes são legítimas e o tribunal é competente em todas as suas vertentes.

Sobre o lapso de escrita no pedido

A reclamante esclareceu o tribunal que existe um lapso de escrita na quantia inscrita no pedido. Referiu que a quantia paga e reclamada é de 155,00 €.

O tribunal tendo verificado os documentos juntos relativos ao pagamento efetuado pela reclamante à reclamada, procedeu à alteração do pedido, da seguinte forma:

Onde se lê “ a quantia de 1550,00 €” deve ler-se “a quantia de 155,00 €”.

Ficou ainda registado em ata a referida correção do lapso.

Inexistem outras irregularidades ou nulidades que afetem o normal desenvolvimento dos autos.

Não existem exceções alegadas, nem de conhecimento oficioso.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação em 155,00 €.

- Da reclamação (em síntese)

Em 23/6/25, a reclamante efetuou no site da reclamada (Hazel Portugal) uma encomenda que ficou registada com o nº. 39003 e relativa a um vestido de lantejoulas prateado (tamanho XS), pelo preço de 155,00 € (149,00 € acrescido de 6,00 € de portes).

O prazo para entrega seria de 4 a 15 dias úteis, não obstante poderia tal prazo estender-se até 30 dias.

Até ao momento a encomenda não foi entregue.

Foram trocadas várias mensagens eletrónicas com a reclamada, mas esta sempre se escudou no argumento que o vestido se encontrava em fase de produção, sugerindo a possibilidade de troca por outros modelos ou a emissão de um vale de igual quantia.

A reclamante descontente exigiu a devolução da quantia paga.

A encomenda foi efetuada tendo em vista a utilização para um fim específico – baile de gala de finalistas – o que não foi possível.

A reclamante perdeu o interesse na encomenda e consequentemente, o pedido de devolução da quantia paga foi consecutivamente reiterado.

Tal devolução nunca aconteceu.

Em 5/3/26 foi novamente contactada a reclamada para no prazo de dois dias proceder ao reembolso da quantia, conforme consta da página informática da reclamada, mas esta continuou sem devolver a quantia em causa.

(Cfr documentação junta com a reclamação)

- Da citação

A reclamada devidamente citada, não compareceu em audiência arbitral nem se fez representar. Não apresentou contestação ou qualquer outro documento.

- Prova
- Declarações de parte da reclamante

Reiterou de forma objetiva e direta, “ipsis verbis” todos os factos, com as datas precisas e a quantia paga, constantes da reclamação e que acima foram transcritos e que aqui se dão como reproduzidos para os efeitos legais de produção de prova.

Mais, referiu que perdeu o interesse no produto encomendado pois que estava destinado a um evento específico, e que este ocorreu sem que o produto tivesse sido entregue.

Até ao momento da realização desta audiência o reembolso não foi efetuado.

- Apreciação da prova

Dão-se como provados os seguintes factos:

A reclamante efetuou a encomenda através do site da reclamada, em 23/6/25, e por esta pagou a quantia de 155,00 €.

O produto encomendado não foi entregue dentro do prazo previsto, nem posteriormente.

O preço foi devidamente pago e a reclamada tomou posse da referida quantia de 155,00€.

- A legislação aplicável,

Na esteira da Constituição da República Portuguesa (art 60º.) e de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor, L nº. 24/96 de 31/7, e o DL n 84/2021 de 18/10, legislação aplicável ao caso em apreço, verifica-se que:

- A Lei de Defesa do Consumidor, que contém as regras base do sistema de apoio ao consumidor refere, entre os vários direitos que lhes concede, refere-se ao direito à qualidade dos bens e serviços prestados, bem como o direito à proteção económica e à reparação dos danos (arts 1º. a 4º., 9º., 12º.)

Transcrevem-se os seguintes:

Artigo 3.º - Direitos do consumidor

O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; 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 (...).

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.

Artigo 12.º - Direito à reparação de danos

1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Ainda, e no que respeita aos danos causados veja-se a matéria sobre responsabilidade civil prevista nos arts 483, 562, 563, 564 e 566 todos do CC

- A responsabilidade civil refere-se à obrigação legal de reparar danos causados a terceiros por atos ilícitos, negligência ou incumprimento, com o objetivo de restabelecer a situação anterior ao dano. Pretende-se assim e no caso em concreto reparar o dano causado com a conduta da reclamada que com culpa causou um prejuízo patrimonial à reclamante, que se computa na quantia de 155,00 €.

A legislação supra referenciada, é aplicável ao caso em concreto.

Os factos provados – declarações de parte e a documentação junta aos autos - e ponderados, determinam a procedência total da reclamação apresentada.

Face ao exposto,

Existe uma violação clara dos direitos do consumidor e da legislação que o protege e que acima foi transcrita.

Ficou provada a existência de danos no património da reclamante bem com o nexo de causalidade relativamente à atuação da reclamada.

Julga-se a presente reclamação totalmente procedente, e em consequência, condena-se a reclamada a efetuar o pagamento à reclamante da quantia de 155,00 €.

- Custas (taxas arbitrais) a cargo da reclamada.

Registe e notifique

Maia, 26 de maio de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro