

## **Sentença**

**Processos n.º 651/2026**

**Reclamante:** S

**Reclamada:** M - Unipessoal, Lda.

## **Sumário**

- 1. O contrato de compra e venda celebrado à distância impõe ao profissional o dever de entrega do bem no prazo acordado ou, na sua falta, em prazo razoável.**
- 2. O incumprimento do prazo de entrega confere ao consumidor o direito de resolver o contrato.**
- 3. Resolvido o contrato, o consumidor tem direito à restituição integral das quantias pagas.**
- 4. A falta de reembolso após a resolução do contrato constitui incumprimento contratual, determinando a obrigação de restituição do preço pago.**

## **1. RELATÓRIO**

### **1.1. Audiência**

Aberta a audiência arbitral, verificou-se a impossibilidade de conciliação entre as partes, dado que a Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu, tendo o processo prosseguido, de imediato, para julgamento.

### **1.2. Pedido**

A Reclamante peticiona o reembolso do preço pago no valor de 81,10 €.

### **1.3. Defesa da Reclamada**

A Reclamada, apesar de regularmente citada para os termos da presente ação arbitral, não apresentou qualquer defesa escrita, nem compareceu à audiência de julgamento, não tendo, por conseguinte, impugnado os factos alegados pela Reclamante.

Assim, não foi deduzida contestação, nem foram apresentados quaisquer elementos probatórios que contrariem a versão apresentada pela Reclamante, operando-se, em consequência, a respetiva falta de oposição.

## **2. OBJETO DO LITÍGIO**

O presente litígio tem por objeto o pedido de restituição do montante de 81,10 €, pago pela Reclamante na aquisição, através do site da Reclamada, de um par de sapatilhas “New Balance 547”, na sequência da não entrega do bem no prazo inicialmente indicado, bem como da posterior não efetivação do reembolso após cancelamento da encomenda.

## **3. FUNDAMENTAÇÃO**

### **3.1. Matéria de facto**

#### **Factos provados**

- A Reclamante adquiriu, através do site da Reclamada, um par de sapatilhas “New Balance 547”, pelo preço de 81,10 €;
- A encomenda não foi entregue no prazo inicialmente indicado de 5 dias, tendo o prazo sido posteriormente alargado pela Reclamada para 4 a 5 semanas;
- Perante a demora, a Reclamante cancelou a encomenda;
- A Reclamada aceitou o cancelamento e solicitou o IBAN para processamento do reembolso;
- O reembolso não foi efetuado;
- A Reclamada não apresentou contestação nem compareceu à audiência.

### **3.2. Motivação da matéria de facto**

Da matéria de facto provada resulta que a Reclamante celebrou um contrato de compra e venda à distância com a Reclamada, tendo efetuado o pagamento do bem adquirido, o

qual não foi entregue no prazo inicialmente indicado, nem posteriormente dentro do prazo comunicado, doc 1.

Verifica-se ainda que, perante o incumprimento do prazo de entrega, a Reclamante procedeu ao cancelamento da encomenda, tendo a Reclamada aceite esse cancelamento e solicitado os dados bancários para efeitos de reembolso, docs 2 e 3.

Não obstante, a Reclamada não procedeu à restituição do montante pago, nem apresentou contestação ou qualquer justificação para o incumprimento, apesar de regularmente citada.

Assim, resulta demonstrado o incumprimento contratual por parte da Reclamada e a consequente obrigação de restituição do valor pago pela Reclamante.

#### **4. DIREITO**

O contrato em causa configura um contrato de compra e venda celebrado à distância, sujeito ao regime jurídico do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, bem como às normas gerais do Código Civil relativas ao cumprimento das obrigações.

Nos termos do regime aplicável, o profissional está obrigado a entregar os bens no prazo acordado ou, na falta deste, dentro de um prazo razoável, assistindo ao consumidor o direito à resolução do contrato em caso de incumprimento.

Resolvido o contrato, assiste ao consumidor o direito à restituição de todas as quantias pagas, devendo o profissional proceder ao reembolso, nos termos do artigo 12.º, n.º 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 (...)”*

No caso em apreço, tendo ocorrido o incumprimento do prazo de entrega, o cancelamento da encomenda pela Reclamante e a aceitação desse cancelamento pela Reclamada, impõe-se a restituição do montante pago, o que não ocorreu, verificando-se assim o incumprimento da obrigação de reembolso.

## 5. DECISÃO

Face ao exposto e nos termos da fundamentação de facto e de direito supra, julgo a presente reclamação totalmente procedente e, em consequência:

- Condeno a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de 81,10 € (oitenta e um euros e dez cêntimos), a título de reembolso do preço pago pela encomenda não entregue.

Mais se determina que o pagamento deverá ser efetuado no prazo que se mostre fixado pelo tribunal arbitral, ou, na sua falta, no prazo razoável de 10 (dez) dias a contar da notificação da presente decisão.

Notifique.

Porto, 19.05.26

A Juiz-Árbitro

Mania pã Mimoso