

SENTENÇA

Processo n.º 1199/2026

Reclamante: P [REDACTED]

Reclamada: E [REDACTED] S.A.

Sumário

- I. No contrato de compra e venda celebrado à distância, o profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário.
- II. O profissional responde perante o consumidor pelos atos das entidades a que recorra para executar a obrigação de entrega.
- III. A falta de entrega do bem, ainda que constitua incumprimento contratual, não determina automaticamente o direito a indemnização.
- IV. A indemnização pressupõe a demonstração de um dano efetivo e do nexo de causalidade entre esse dano e o incumprimento.
- V. A perda de uma oportunidade de compra a preço promocional não constitui, por si só, dano patrimonial, quando não se demonstre a realização de uma compra substitutiva por preço superior ou outra perda económica concreta.
- VI. Os incómodos, contrariedades e tempo despendido na tentativa de resolução de uma ocorrência contratual só são indemnizáveis, como danos não patrimoniais, quando assumam gravidade bastante para merecer a tutela do direito.

1. Relatório

O Reclamante instaurou a presente ação arbitral contra a Reclamada, emergente de um contrato de compra e venda celebrado através da loja online desta última.

A Reclamada apresentou contestação, pugnando pela improcedência da ação e pela sua absolvição do pedido.

1.1. Audiência

Realizou-se a audiência de julgamento, encontrando-se presentes o Reclamante e o representante da Reclamada.

Frustrou-se a tentativa de conciliação.

Foram prestadas declarações pelo Reclamante e analisados os documentos juntos aos autos, bem como a contestação apresentada pela Reclamada.

Concluída a produção de prova, foi encerrada a audiência e determinada a conclusão dos autos para prolação de sentença.

1.2. Pedido

O Reclamante pede a condenação da Reclamada no pagamento da quantia de €150,00, a título de indemnização global pelos transtornos causados, pelo tempo despendido na resolução da situação e pela perda da vantagem económica associada à campanha promocional em vigor na data da compra.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alegou, em síntese, que, em 25 de janeiro de 2026, adquiriu, através da loja online da Reclamada, dois pares de sapatilhas abrangidos por uma campanha promocional.

Afirmou que apenas se encontrava disponível para receber a encomenda durante a tarde, circunstância que indicou no campo destinado às informações adicionais relativas à entrega.

Apesar dessa indicação, a transportadora realizou duas tentativas de entrega durante a manhã, ambas sem sucesso, tendo posteriormente iniciado a devolução da encomenda ao remetente.

Sustentou que não foi previamente informado de que a encomenda seria automaticamente devolvida após as tentativas de entrega nem de que não poderia ser novamente expedida.

Acrescentou que solicitou à Reclamada o reenvio da encomenda ou outra solução que lhe permitisse manter o preço promocional, o que lhe foi recusado, tendo a compra sido anulada e o preço integralmente restituído.

Declarou já não pretender adquirir os bens por ter efetuado a respetiva compra por outra via, peticionando a indemnização acima indicada.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada confirmou a celebração do contrato, a aquisição dos dois pares de sapatilhas pelo preço total de €170,00 e a realização de duas tentativas de entrega pelos ■■■.

Alegou que a indicação «Apenas da parte da tarde» constituía uma mera observação ou preferência do Reclamante, não correspondendo à contratação de uma modalidade de entrega agendada ou com faixa horária garantida.

Sustentou que, após duas tentativas de entrega sem sucesso, a encomenda entrou no circuito de devolução, tendo o valor de €170,00 sido integralmente restituído ao Reclamante.

Impugnou a existência de quaisquer danos patrimoniais ou não patrimoniais indemnizáveis, salientando que não foi apresentada prova de uma compra substitutiva por preço superior, de despesas adicionais, de perda de rendimento ou de qualquer outra diminuição patrimonial.

Concluiu pela improcedência da ação e pela sua absolvição do pedido.

2. Objeto do litígio

Importa determinar se a atuação da Reclamada relativamente à entrega e posterior devolução da encomenda constituiu incumprimento contratual e, em caso afirmativo, se desse incumprimento resultaram para o Reclamante danos patrimoniais ou não patrimoniais que fundamentem a indemnização peticionada, no valor de €150,00.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

3.1.1. Factos provados

Consideram-se provados os seguintes factos:

- a) Em 25 de janeiro de 2026, o Reclamante adquiriu, através da loja online da Reclamada, dois pares de sapatilhas de trail running, [REDACTED], nos tamanhos 43 e 44;
- b) Cada par de sapatilhas foi adquirido pelo preço promocional de €85,00, tendo o Reclamante pago o preço total de €170,00 por MB WAY;
- c) A confirmação da encomenda indicava como data previsível de entrega o dia 27 de janeiro de 2026;
- d) Nos dados relativos à entrega constava a informação adicional introduzida pelo Reclamante: «Apenas da parte da tarde»;
- e) A entrega da encomenda foi confiada pela Reclamada aos [REDACTED];

- f) No dia 27 de janeiro de 2026, pelas 10h04, foi realizada uma primeira tentativa de entrega, que não se concretizou, tendo ficado registada a indicação «O destinatário não atendeu»;
- g) No dia 28 de janeiro de 2026, pelas 10h27, foi realizada uma segunda tentativa de entrega, igualmente sem sucesso e com a mesma indicação;
- h) As duas tentativas de entrega foram realizadas durante o período da manhã;
- i) No dia 28 de janeiro de 2026, pelas 14h09, a encomenda entrou no circuito de devolução ao remetente;
- j) O Reclamante não solicitou a devolução da encomenda;
- k) No dia 30 de janeiro de 2026, o Reclamante contactou a Reclamada e solicitou o reenvio da encomenda ou uma solução que lhe permitisse manter o preço promocional;
- l) A Reclamada informou o Reclamante de que, uma vez iniciado o processo de devolução, não seria possível proceder ao reenvio da encomenda e de que esta seria automaticamente cancelada após a sua receção em armazém;
- m) A encomenda foi devolvida à Reclamada no dia 3 de fevereiro de 2026;
- n) A Reclamada anulou a compra e restituiu integralmente ao Reclamante o preço de €170,00;
- o) O Reclamante declarou ter adquirido os artigos por outra via;
- p) O Reclamante efetuou contactos com a Reclamada na tentativa de resolver a situação;

q) A presente ação tem por objeto exclusivamente o pagamento de uma indemnização no valor de €150,00.

3.1.2. Factos não provados

Não se provou que:

- a) O Reclamante tenha adquirido os mesmos artigos ou artigos equivalentes por preço superior ao preço promocional contratado com a Reclamada;
- b) O Reclamante tenha suportado uma concreta diferença de preço em consequência da não entrega da encomenda;
- c) O Reclamante tenha suportado despesas com deslocações, comunicações ou quaisquer outros encargos relacionados com a situação;
- d) O Reclamante tenha sofrido perda de remuneração ou de rendimento;
- e) O Reclamante tenha sofrido qualquer outra diminuição patrimonial concretamente quantificável;
- f) Os incómodos e as contrariedades sofridos pelo Reclamante tenham produzido repercussões relevantes na sua vida pessoal, profissional ou na sua saúde;
- g) O Reclamante tenha sofrido danos não patrimoniais com gravidade bastante para merecerem a tutela do direito;
- h) Os alegados danos invocados pelo Reclamante ascendam ao montante de €150,00.

3.2. Motivação

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjugada das declarações prestadas pelo Reclamante e dos documentos juntos aos autos, analisados segundo as regras da experiência e da livre apreciação da prova.

A celebração do contrato, os artigos adquiridos, o preço pago, a data prevista para a entrega e a indicação «Apenas da parte da tarde» resultam da confirmação da encomenda emitida pela própria Reclamada.

O acompanhamento disponibilizado pelos [REDACTED] demonstra que foram efetuadas duas tentativas de entrega, nos dias 27 e 28 de janeiro de 2026, respetivamente às 10h04 e às 10h27, tendo a encomenda entrado em devolução na tarde do segundo dia.

A correspondência trocada entre as partes comprova que o Reclamante solicitou o reenvio da encomenda e que a Reclamada recusou essa possibilidade com fundamento no início do circuito automático de devolução e cancelamento.

Ficou igualmente demonstrado que a Reclamada restituiu integralmente o preço pago pelo Reclamante, não subsistindo qualquer quantia relativa ao preço da encomenda na sua posse.

Já quanto aos danos, o Reclamante não apresentou fatura, recibo ou outro documento comprovativo da compra substitutiva que declarou ter realizado. Desconhece-se, por isso, quais os artigos adquiridos, o respetivo preço e se suportou alguma diferença relativamente aos €170,00 inicialmente pagos.

Também não foram demonstradas despesas com deslocações ou comunicações, perda de remuneração, perda de horas de trabalho ou qualquer outra consequência patrimonial concreta.

Quanto aos danos não patrimoniais, a prova produzida apenas permite reconhecer a existência de incómodos, contrariedades e dispêndio de algum tempo em contactos

com a Reclamada. Não foram alegados nem demonstrados factos que evidenciem uma perturbação pessoal, familiar ou profissional com gravidade juridicamente relevante.

O pedido foi formulado por um valor global de €150,00, sem discriminação dos montantes correspondentes à alegada perda económica, ao tempo despendido e aos transtornos sofridos. A ausência de prova da própria existência dos danos não pode ser suprida pelo recurso à equidade, que apenas permite determinar o valor de um dano cuja existência já se encontre demonstrada.

4. Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de bens de consumo à distância, ao qual são aplicáveis o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e, subsidiariamente, as disposições do Código Civil.

Nos termos da alínea j) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, o profissional deve informar o consumidor sobre as modalidades de entrega e sobre a data-limite em que se compromete a entregar o bem. As informações prestadas integram o conteúdo do contrato, conforme estabelece o n.º 3 do mesmo artigo, incumbindo ao profissional provar o cumprimento dos deveres de informação, nos termos do respetivo n.º 8.

A celebração do contrato à distância deve ainda ser confirmada em suporte duradouro, de acordo com o artigo 6.º do referido diploma.

Por sua vez, o artigo 11.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021 determina que o profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário.

No caso concreto, a indicação «Apenas da parte da tarde» foi introduzida pelo Reclamante e reproduzida pela Reclamada na confirmação da encomenda. Não foi

demonstrada a existência de convenção em contrário nem que o Reclamante tivesse sido informado de que tal indicação seria desconsiderada pelo profissional ou pela transportadora.

Assim, tendo ambas as tentativas sido realizadas durante a manhã e não tendo sido efetuada qualquer tentativa de entrega durante o período indicado, não pode considerar-se cumprida a obrigação de entrega.

A circunstância de a execução material da entrega ter sido confiada aos [REDACTED] não exonera a Reclamada perante o consumidor. Nos termos do artigo 800.º, n.º 1, do Código Civil, o devedor responde pelos atos das pessoas que utilize para o cumprimento da obrigação como se tais atos fossem praticados pelo próprio devedor.

Também o procedimento interno de devolução automática da encomenda não constitui fundamento autónomo para extinguir a obrigação contratual. Uma regra de funcionamento interno do profissional não pode ser oposta ao consumidor quando não tenha integrado o contrato nem lhe tenha sido previamente comunicada.

Verificou-se, portanto, incumprimento da obrigação de entrega imputável à Reclamada.

Todavia, o reconhecimento do incumprimento não determina, sem mais, a procedência do pedido indemnizatório.

Nos termos dos artigos 798.º e 799.º do Código Civil, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação responde pelos prejuízos causados ao credor. A presunção de culpa estabelecida pelo artigo 799.º não abrange, porém, a existência do dano nem o nexo de causalidade.

Cabia ao Reclamante, de acordo com o artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, demonstrar os factos constitutivos do direito à indemnização, designadamente a existência de um dano e a sua ligação causal ao incumprimento.

A obrigação de indemnização apenas abrange os danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão, nos termos dos artigos 562.º e 563.º do Código Civil.

O facto de os artigos terem sido inicialmente adquiridos por um preço promocional e de essa promoção ter terminado não demonstra, isoladamente, uma perda patrimonial. Para que existisse um dano indemnizável seria necessário demonstrar, por exemplo, que o Reclamante adquiriu os mesmos artigos ou artigos equivalentes por preço superior, suportando uma concreta diferença de preço.

O Reclamante declarou ter efetuado uma compra por outra via, mas não provou quais os bens adquiridos nem o preço pago. Consequentemente, não é possível concluir pela existência de uma perda económica efetiva.

Também não foram demonstradas despesas adicionais, perda de rendimento ou outros prejuízos patrimoniais.

O recurso à equidade previsto no artigo 566.º, n.º 3, do Código Civil não permite suprir a falta de prova da existência do dano. A equidade apenas pode ser utilizada para fixar o respetivo montante quando esteja demonstrado que o dano ocorreu, mas não seja possível determinar o seu valor exato.

Relativamente aos danos não patrimoniais, o artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil determina que apenas são indemnizáveis aqueles que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

Os contactos efetuados, o tempo despendido, o desagrado e as contrariedades decorrentes da não entrega da encomenda são compreensíveis, mas inserem-se nos incómodos comuns associados à resolução de uma ocorrência contratual. Não foi demonstrada qualquer repercussão pessoal ou profissional suficientemente grave para justificar a atribuição de uma compensação.

Por conseguinte, embora se reconheça o incumprimento da obrigação de entrega, não se encontram preenchidos todos os pressupostos do direito à indemnização, por falta de prova de danos patrimoniais ou não patrimoniais juridicamente indemnizáveis.

A pretensão do Reclamante deve, por isso, improceder.

5. Decisão

Pelo exposto, julgo a presente ação totalmente improcedente, por não provada, e, em consequência:

Absolve-se a Reclamada, E [REDACTED] S.A., do pedido de pagamento ao Reclamante da quantia de €150,00.

Notifique.

Porto 24.07.26

A Juiz-Árbitro

