

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º 1211/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

- I. O consumidor que exerce validamente o direito de livre resolução de um contrato celebrado à distância tem direito ao reembolso integral das quantias pagas, no prazo de 14 dias a contar da data em que o profissional é informado da decisão de resolução.
- II. O incumprimento desse dever de reembolso determina a obrigação do profissional restituir em dobro as quantias recebidas, caso o pagamento não seja efetuado no prazo legalmente previsto.
- III. A falta de comparência da Reclamada, apesar de regularmente citada, não determina automaticamente a procedência da ação, mas, conjugada com a prova documental produzida, permite considerar demonstrados os factos constitutivos do direito invocado pelo consumidor.

1. Relatório

1.1. Audiência

Realizou-se audiência de julgamento.

A Reclamante compareceu, encontrando-se representada pela DECO.

A Reclamada, [REDACTED], apesar de regularmente citada, não compareceu nem se fez representar, não tendo apresentado qualquer justificação para a sua ausência.

Foi produzida a prova admitida pelo Tribunal.

1.2. Pedido

A Reclamante peticiona a condenação da Reclamada no pagamento da quantia de 644,68 €, correspondente ao dobro do preço pago pelos bens objeto da compra, em

virtude de não ter sido efetuado o reembolso após o exercício do direito de livre resolução do contrato.

1.3. Alegações da Reclamante

Em síntese, alegou que:

- a) No dia 16 de outubro de 2025 adquiriu, através do sítio eletrónico www.ginova.pt, quatro pares de sapatilhas Adidas pelo preço global de 322,34 €;
- b) A venda foi efetuada pela Reclamada, conforme confirmação enviada por correio eletrónico;
- c) Em 21 de outubro de 2025 comunicou telefonicamente a resolução do contrato;
- d) A Reclamada confirmou o cancelamento da encomenda e informou que procederia ao respetivo reembolso;
- e) Apesar das diversas insistências e da intervenção da DECO, o reembolso nunca foi efetuado;
- f) Considera, por isso, ser-lhe devido o dobro da quantia paga, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada não apresentou contestação nem compareceu à audiência de julgamento, apesar de regularmente citada.

2. Objeto do litígio

Importa apreciar se a Reclamante exerceu validamente o direito de livre resolução do contrato celebrado à distância e se a omissão do reembolso pela Reclamada determina a obrigação de restituição em dobro da quantia recebida.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

Factos provados

1. A Reclamada dedica-se ao comércio eletrónico de vestuário, calçado e acessórios.
2. No dia 16 de outubro de 2025 a Reclamante adquiriu à Reclamada quatro pares de sapatilhas Adidas pelo preço global de 322,34 €, quantia que pagou integralmente.
3. A venda foi confirmada por correio eletrónico, constando a Reclamada como responsável pela encomenda.
4. No dia 21 de outubro de 2025 a Reclamante comunicou telefonicamente a resolução do contrato.
5. A Reclamada confirmou o cancelamento da encomenda e informou que procederia ao reembolso do preço pago.
6. Apesar das sucessivas interpelações efetuadas pela Reclamante e pela DECO, o reembolso nunca foi efetuado.
7. A Reclamada não compareceu na audiência de julgamento, apesar de regularmente citada.

Factos não provados

Não se provaram quaisquer outros factos com relevância para a decisão da causa.

3.2. Motivação da decisão de facto

A convicção do Tribunal resultou da apreciação crítica da prova documental junta aos autos, designadamente da fatura, das comunicações eletrónicas trocadas entre as partes, da documentação relativa à intervenção da DECO e dos restantes documentos

constantes do processo, todos coerentes entre si e demonstrativos da aquisição dos bens, do exercício do direito de resolução e da ausência de reembolso.

Foi ainda valorado o comportamento processual da Reclamada que, apesar de regularmente citada, não apresentou contestação nem compareceu à audiência de julgamento, abstendo-se de contrariar os factos alegados pela Reclamante.

Embora a ausência da Reclamada não determine automaticamente a procedência da ação, a prova documental produzida revelou-se suficiente para formar a convicção do Tribunal quanto aos factos considerados provados.

3.3. Direito

O contrato celebrado entre as partes configura um contrato celebrado à distância, sendo aplicável o regime previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

Nos termos do artigo 10.º daquele diploma, o consumidor dispõe do direito de livre resolução do contrato no prazo legal, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

Exercido esse direito, o profissional fica obrigado a reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, no prazo máximo de catorze dias, conforme estabelece o artigo 12.º, n.º 1.

Resulta da matéria de facto provada que a Reclamante exerceu tempestivamente o direito de resolução, tendo a própria Reclamada aceite o cancelamento da encomenda e reconhecido que iria proceder ao respetivo reembolso.

Todavia, a Reclamada nunca restituiu qualquer quantia à Reclamante.

Verificando-se o incumprimento do dever de reembolso, torna-se aplicável a sanção prevista no artigo 12.º, n.º 6, do Decreto-Lei n.º 24/2014, segundo a qual, caso o fornecedor não cumpra a obrigação de reembolso no prazo legal, fica obrigado a

devolver em dobro, no prazo de quinze dias úteis, as quantias pagas pelo consumidor, sem prejuízo da indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais.

Encontram-se, assim, preenchidos todos os pressupostos legais da pretensão deduzida pela Reclamante.

4. Decisão

Pelos fundamentos expostos, julga-se a presente ação totalmente procedente e, em consequência:

Condena-se a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de 644,68 € (seiscentos e quarenta e quatro euros e sessenta e oito cêntimos).

Taxas de arbitragem pela Reclamada

Notifique.

Porto 12.07.26

A Juiz-Árbitro

