

SENTENÇA ARBITRAL

Processo n.º: 1674/2026

Reclamante: C [REDACTED] representada por P [REDACTED]
[REDACTED]

Reclamada: A [REDACTED]

SUMÁRIO

1. Num contrato celebrado à distância, o exercício do direito de livre resolução determina a obrigação do fornecedor de reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega inicialmente suportados.
2. Apenas ficam excluídos do reembolso os custos adicionais de entrega resultantes da escolha expressa, pelo consumidor, de uma modalidade de envio diferente e mais onerosa do que a modalidade comumente aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor.
3. A cláusula contratual que exclua genericamente o reembolso dos custos normais de entrega inicialmente pagos pelo consumidor não pode afastar o regime imperativo previsto no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 24/2014.
4. O incumprimento da obrigação de reembolso integral dentro do prazo legal confere ao consumidor o direito à devolução em dobro dos montantes indevidamente não reembolsados.
5. Os custos de devolução do bem, em caso de livre resolução, são suportados pelo consumidor, salvo se o fornecedor acordar em suportá-los ou se o consumidor não tiver sido previamente informado de que lhe cabia esse encargo, nos termos do artigo 13.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 24/2014.
6. Procedendo a reclamação apenas parcialmente, as taxas de arbitragem devem ser suportadas na proporção do respetivo decaimento.

1. RELATÓRIO

1.1. Audiência

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA

TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

1/1

Aberta a audiência arbitral, verificada a impossibilidade de conciliação entre as partes, os autos prosseguiram, de imediato, para julgamento.

1.2. Pedido

A Reclamante peticiona a condenação da Reclamada na devolução em dobro dos portes no valor de 13,98 € (6,99 € portes de envio) por ultrapassagem do prazo legal de reembolso; no pagamento dos custos da devolução, no valor de 5,40 € e ainda nas taxas de arbitragem no valor de 10,00 €.

1.3. Alegações da Reclamante

A Reclamante alega, em síntese:

- que no dia 31.03.26 comprou online na 1 BiTLab , encomenda #258[REDACTED], um teclado no valor total de 41,98 €, sendo 34,99 € do teclado e 6,99 € de custos de entrega, doc 1;
- que antes da compra indicou à Reclamada o modelo do seu portátil, A [REDACTED], e que depois lhe fora remetido um link para a aquisição do referido bem, doc 2;
- que após a receção do bem, constatou que o teclado era incompatível com o PC, tendo pedido para devolver, docs 2 e 3;
- que em 14.04.26 submeteu pedido de devolução /RMA e enviou o bem, nesse mesmo dia, via CTT encomenda registada, docs 3 e 4;
- que a Reclamada confirmou a receção da encomenda em 20.04.26 e enquadrara a situação no direito de livre resolução, doc 3;
- que em 23.04.26 recebeu o reembolso do valor do teclado, 34,99 €, doc 5;
- que não recebera os custos da entrega, 6,99 € e os custos da devolução, 5,40 €, doc 5;
- que a Reclamada recusou reembolsar os custos de entrega e de devolução-



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 4474-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
2/2

1.4 Defesa da Reclamada

A Reclamada alegou em síntese:

- que o bem fornecido à Reclamante não padecia de qualquer defeito;
- que não houve erro de envio;
- que não houve incumprimento contratual da sua parte;
- que antes da aquisição, a Reclamante contactou a Reclamada indicando o modelo do equipamento onde pretendia instalar o teclado;
- que a Reclamada informou que o primeiro teclado não era compatível;
- que explicou à Reclamante que apesar de existirem semelhanças exteriores, os cabos de ligação e encaixes internos podem variar entre diferentes gerações de equipamentos;
- que, posteriormente, a pedido da Reclamante fora indicado outro modelo de teclado disponível;
- que a informação no website da Reclamada e o email alertam os clientes para a necessidade de confirmação visual do produto antes da compra, comparando o bem adquirido com o componente do equipamento, doc 2 junto com a contestação;
- que o produto foi entregue à Reclamante devidamente acondicionado e sem danos;
- que a cliente verificara depois que os cabos de ligação e encaixes não eram compatíveis;
- que a cliente exerceu o direito de livre resolução, tendo a Reclamada aceite e devolvido a quantia paga no valor de 34,99 €;
- que do ponto 10.3 das condições de venda da Reclamada relativamente ao direito de livre resolução consta que o reembolso diz respeito ao valor do item devolvido e que as despesas de transporte não são reembolsáveis.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
3/3

2. OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio consiste em apurar se, no âmbito da compra online efetuada pela Reclamante à Reclamada, relativa a um teclado para computador portátil, a devolução do bem deve ser enquadrada como exercício do direito de livre resolução ou como consequência de eventual desconformidade/incompatibilidade do bem fornecido com o equipamento indicado pela Reclamante antes da compra.

Em concreto, importa apreciar se a Reclamada, tendo sido previamente informada do modelo do computador portátil da Reclamante e tendo remetido link para aquisição do produto, forneceu bem compatível com o equipamento indicado, ou se a incompatibilidade posteriormente verificada é imputável à Reclamada.

Cumpre ainda apreciar se, tendo a Reclamada aceitado a devolução do bem e reembolsado apenas o valor do teclado, no montante de 34,99 €, estava também obrigada a reembolsar os custos de entrega inicialmente suportados pela Reclamante, no valor de 6,99 €, e, em caso de atraso ou incumprimento desse reembolso, se assiste à Reclamante o direito à devolução em dobro de tal quantia, no montante de 13,98 €.

Importa igualmente decidir se a Reclamada deve suportar os custos da devolução do bem, no valor de 5,40 €, designadamente em função da natureza da devolução, da informação pré-contratual prestada e das condições contratuais invocadas pela Reclamada.

Por fim, cumpre apreciar o pedido relativo às taxas de arbitragem, no valor de 10,00 €.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Matéria de facto

Factos provados

Com interesse para a decisão da causa, resultaram provados os seguintes factos:



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

1. Em 31.03.2026, a Reclamante adquiriu online à Reclamada, através da loja 1 BiTLab, um teclado para computador portátil.
2. A encomenda foi identificada com o n.º #25 [REDACTED]
3. O preço total pago pela Reclamante foi de 41,98 €, correspondente a 34,99 € pelo teclado e 6,99 € a título de custos de entrega.
4. Antes da aquisição, a Reclamante contactou a Reclamada, indicando o modelo do seu computador portátil, A [REDACTED]
5. Na sequência desse contacto, foi remetido à Reclamante um link para aquisição de um teclado disponível na loja online da Reclamada.
6. Após a receção do teclado, a Reclamante constatou que o mesmo não era compatível com o seu computador portátil.
7. A incompatibilidade referia-se, designadamente, aos cabos de ligação e encaixes internos do teclado.
8. A Reclamante solicitou à Reclamada a devolução do bem.
9. Em 14.04.2026, a Reclamante submeteu pedido de devolução/RMA.
10. Nesse mesmo dia, a Reclamante enviou o bem à Reclamada através dos CTT, por encomenda registada.
11. A Reclamante suportou o custo de 5,40 € com o envio do bem para devolução.
12. A Reclamada confirmou a receção da encomenda em 20.04.2026.
13. A Reclamada enquadrou a situação como exercício do direito de livre resolução.
14. Em 23.04.2026, a Reclamante recebeu da Reclamada o reembolso da quantia de 34,99 €, correspondente ao valor do teclado.

15. A Reclamada não reembolsou à Reclamante a quantia de 6,99 €, relativa aos custos de entrega inicialmente pagos.
16. A Reclamada não reembolsou à Reclamante a quantia de 5,40 €, relativa aos custos suportados com a devolução do bem.
17. A Reclamada recusou reembolsar à Reclamante os custos de entrega e os custos de devolução.
18. A Reclamada alegou que o teclado fornecido não padecia de defeito.
19. A Reclamada alegou que não ocorreu erro de envio.
20. A Reclamada alegou que, antes da aquisição, informou a Reclamante de que um primeiro teclado não era compatível com o equipamento indicado.
21. A Reclamada alegou que explicou à Reclamante que, apesar de existirem semelhanças exteriores entre teclados, os cabos de ligação e encaixes internos podem variar entre diferentes gerações de equipamentos.
22. A Reclamada alegou que, posteriormente, a pedido da Reclamante, indicou outro modelo de teclado disponível.
23. A Reclamada alegou que a informação constante do seu website e email alertava os clientes para a necessidade de confirmação visual do produto antes da compra, através da comparação entre o bem adquirido e o componente existente no equipamento.
24. O produto foi entregue à Reclamada nas devidas condições.
25. Das condições de venda da Reclamada, no ponto relativo ao direito de livre resolução, consta que o reembolso diz respeito ao valor do item devolvido e que as despesas de transporte não são reembolsáveis.

26. A Reclamante peticiona a devolução em dobro dos custos de entrega, no valor de 13,98 €, correspondente ao dobro da quantia de 6,99 €.

27. A Reclamante peticiona ainda o reembolso dos custos da devolução, no valor de 5,40 €.

28. A Reclamante peticiona igualmente o pagamento das taxas de arbitragem, no valor de 10,00 €.

Factos não provados

Com interesse para a decisão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

- a) Que o teclado fornecido padecesse de defeito material.
- b) Que tenha existido erro de envio por parte da Reclamada.
- c) Que a Reclamada tenha garantido, de forma expressa e inequívoca, que o teclado adquirido era compatível com o computador portátil da Reclamante.
- d) Que a incompatibilidade do teclado resultasse de desconformidade física do bem fornecido relativamente ao produto encomendado.
- e) Que a Reclamada tenha assumido perante a Reclamante o pagamento dos custos de devolução do bem.
- f) Que a Reclamada tenha informado a Reclamante, antes da devolução, que suportaria os custos do envio de retorno.
- g) Que a Reclamada tenha reembolsado à Reclamante os custos de entrega inicialmente pagos, no valor de 6,99 €.
- h) Que a Reclamada tenha reembolsado à Reclamante os custos de devolução, no valor de 5,40 €.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

i) Que a Reclamada tenha reembolsado à Reclamante o dobro dos custos de entrega, no valor de 13,98 €.

j) Que a Reclamada tenha pago à Reclamante as taxas de arbitragem, no valor de 10,00 €.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada da prova documental junta aos autos, designadamente a confirmação da encomenda, as comunicações trocadas entre as partes antes e depois da compra, o pedido de devolução/RMA, o comprovativo do envio por CTT, a confirmação de receção da devolução, o comprovativo do reembolso efetuado e as condições de venda invocadas pela Reclamada, bem como nas declarações prestadas em audiência, tudo apreciado segundo as regras da experiência comum.

A aquisição online do teclado pela Reclamante, em 31.03.2026, através da loja 1 BITLab, bem como a identificação da encomenda com o n.º #25[REDACTED], resultaram demonstradas pela documentação junta aos autos. Da mesma documentação resulta que o preço total pago foi de 41,98 €, correspondente a 34,99 € pelo teclado e 6,99 € a título de custos de entrega.

Resultou igualmente demonstrado que, antes da aquisição, a Reclamante contactou a Reclamada, indicando o modelo do seu computador portátil, A[REDACTED], tendo posteriormente recebido indicação/link para aquisição de um teclado disponível na loja online da Reclamada.

O Tribunal considerou provado que, após a receção do bem, a Reclamante verificou que o teclado não era compatível com o seu computador portátil, designadamente por divergência nos cabos de ligação e encaixes internos. Esta factualidade resulta das comunicações trocadas entre as partes e é, em termos gerais, compatível com a posição assumida pela própria Reclamada, que admitiu que podem existir diferenças internas entre teclados exteriormente semelhantes.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL. 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
8/8

Contudo, da prova produzida não resultou demonstrado que o teclado padecesse de defeito material, nem que tivesse ocorrido erro de envio por parte da Reclamada. Também não resultou provado que a Reclamada tenha garantido, de forma expressa, inequívoca e sem reservas, que o teclado adquirido seria necessariamente compatível com o equipamento da Reclamante.

Nesta parte, teve-se em consideração que a Reclamada alegou ter alertado para a necessidade de confirmação visual do produto antes da compra, mediante comparação entre o teclado a adquirir e o componente existente no equipamento. Tal circunstância, ainda que não afaste necessariamente as consequências jurídicas da informação prestada antes da compra, foi considerada suficiente para não dar como provada uma garantia absoluta de compatibilidade assumida pela Reclamada.

Quanto à devolução, resultou provado que, em 14.04.2026, a Reclamante submeteu pedido de devolução/RMA e, no mesmo dia, procedeu ao envio do bem à Reclamada através dos CTT, por encomenda registada. Resultou ainda provado que a Reclamante suportou o custo de 5,40 € com esse envio, em face do comprovativo junto aos autos.

A receção do bem pela Reclamada, em 20.04.2026, resultou igualmente demonstrada, assim como o enquadramento da situação pela Reclamada como exercício do direito de livre resolução. O Tribunal considerou ainda provado que o produto foi devolvido devidamente acondicionado e sem danos, não tendo sido produzida prova em sentido contrário.

Resultou provado que, em 23.04.2026, a Reclamada reembolsou à Reclamante apenas a quantia de 34,99 €, correspondente ao valor do teclado. Tal facto resulta do comprovativo de reembolso junto aos autos e não se mostra controvertido.

Por outro lado, ficou demonstrado que a Reclamada não reembolsou a quantia de 6,99 €, relativa aos custos de entrega inicialmente pagos pela Reclamante, nem a quantia de 5,40 €,

relativa aos custos suportados com a devolução do bem. A própria posição assumida pela Reclamada confirma a recusa de reembolso dessas quantias.

O Tribunal considerou ainda provado que das condições de venda da Reclamada consta cláusula segundo a qual, no âmbito do direito de livre resolução, o reembolso diz respeito ao valor do item devolvido e que as despesas de transporte não são reembolsáveis. A relevância e validade jurídica dessa cláusula serão apreciadas em sede de Direito.

Quanto ao pedido de devolução em dobro dos custos de entrega, no valor de 13,98 €, resultou apenas provado que a Reclamante formulou tal pretensão e que a Reclamada não procedeu ao pagamento desse montante. A apreciação sobre a existência, ou não, de fundamento legal para tal pagamento respeita à matéria de Direito.

Quanto às taxas de arbitragem, no valor de 10,00 €, resultou provado que a Reclamante peticiona o respetivo pagamento, não resultando dos autos que tal quantia tenha sido paga pela Reclamada.

Os factos não provados resultaram da ausência de prova bastante, objetiva e segura que os sustentasse, designadamente quanto à existência de defeito material no teclado, à ocorrência de erro de envio, à assunção inequívoca pela Reclamada da compatibilidade do produto, à existência de compromisso da Reclamada quanto ao pagamento dos custos de devolução e ao pagamento, pela Reclamada, dos valores peticionados.

A restante matéria alegada pelas partes não foi considerada por se revelar conclusiva, repetitiva, irrelevante para a decisão da causa ou matéria de direito.

3.3. Direito

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura uma relação de consumo, uma vez que a Reclamante adquiriu à Reclamada, sociedade que atua profissionalmente na venda

online de componentes informáticos, um teclado para computador portátil, para fins não profissionais.

O contrato foi celebrado online, em 31.03.2026, através da loja 1 BiTLab, pelo que se trata de contrato celebrado à distância, sendo-lhe aplicável o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

Nos termos do artigo 10.º, n.º 1, alínea b), do Decreto-Lei n.º 24/2014, nos contratos de compra e venda celebrados à distância, o consumidor dispõe do direito de livre resolução, sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias, contado, no caso da compra e venda de bens, do dia em que o consumidor, ou terceiro por si indicado, com exceção do transportador, adquira a posse física dos bens.

Por sua vez, nos termos do artigo 11.º, n.ºs 1 e 2, do mesmo diploma, o consumidor pode exercer o direito de livre resolução mediante o envio do modelo legalmente previsto ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato, designadamente por carta, contacto telefónico, devolução do bem ou outro meio suscetível de prova.

No caso concreto, resultou provado que a Reclamante, após receber o teclado e verificar a respetiva incompatibilidade com o seu computador portátil, submeteu pedido de devolução/RMA em 14.04.2026 e enviou o bem à Reclamada nesse mesmo dia, por encomenda registada. A Reclamada recebeu o produto em 20.04.2026, tendo enquadrado a situação como exercício do direito de livre resolução.

Assim, independentemente de não ter resultado provado defeito material do teclado ou erro de envio imputável à Reclamada, certo é que a própria Reclamada aceitou a devolução no âmbito do direito de livre resolução.

Importa, por isso, determinar quais os efeitos legais dessa livre resolução.

MAIA

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO · 44 74-606 MAIA
TEL 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt
11/11

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014, no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem.

O n.º 2 do mesmo artigo estabelece que o reembolso deve ser feito através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

A Reclamada apenas reembolsou à Reclamante a quantia de 34,99 €, correspondente ao preço do teclado, não tendo restituído os 6,99 € pagos a título de custos de entrega.

Ora, nos termos do artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014, exercido o direito de livre resolução, o fornecedor deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem.

Apenas ficam excluídos, nos termos do artigo 12.º, n.º 3, do mesmo diploma, os custos adicionais de entrega resultantes da escolha expressa, pelo consumidor, de uma modalidade de envio diferente e mais onerosa do que a modalidade comumente aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor.

No caso concreto, não resultou provado que os 6,99 € pagos pela Reclamante correspondessem a uma modalidade especial de entrega, expressamente escolhida por esta, diferente e mais onerosa do que a modalidade comumente aceite e menos onerosa proposta pela Reclamada.

Assim, a Reclamada estava obrigada a reembolsar também a quantia de 6,99 €, relativa aos custos de entrega inicialmente pagos.

A cláusula constante das condições de venda da Reclamada, segundo a qual, no âmbito do direito de livre resolução, o reembolso diz respeito apenas ao valor do item devolvido e que as despesas de transporte não são reembolsáveis, não pode afastar o regime imperativo previsto no artigo 12.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014, na parte em que exclua o reembolso dos custos normais de entrega inicialmente suportados pela consumidora.

Cumpre, então, apreciar o pedido de devolução em dobro dos custos de entrega. Nos termos do artigo 12.º, n.º 6, do Decreto-Lei n.º 24/2014, o incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1 obriga o fornecedor a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

No caso concreto, a Reclamada recebeu o bem em 20.04.2026 e, em 23.04.2026, procedeu apenas ao reembolso do valor do teclado, omitindo o reembolso dos custos de entrega. Decorrido o prazo legal sem que tivesse sido efetuado o reembolso integral dos montantes devidos, a Reclamada manteve-se em incumprimento quanto à quantia de 6,99 €.

Por conseguinte, assiste à Reclamante o direito à devolução em dobro da quantia indevidamente não reembolsada a título de custos de entrega, no valor de 13,98 €.

Questão distinta é a dos custos suportados pela Reclamante com a devolução do bem, no valor de 5,40 €.

Nos termos do artigo 13.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 24/2014, caso o fornecedor não se ofereça para recolher ele próprio o bem, o consumidor deve, no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato, devolver ou entregar o bem ao fornecedor ou a pessoa autorizada para o efeito.

Por sua vez, dispõe o artigo 13.º, n.º 2, do mesmo diploma que incumbe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem, salvo quando o fornecedor acorde em suportar esse

custo ou quando o consumidor não tiver sido previamente informado de que tem o dever de pagar os custos de devolução.

No caso concreto, não resultou provado que a Reclamada tenha acordado em suportar os custos da devolução do bem.

Pelo contrário, resultou provado que das condições de venda da Reclamada constava, no âmbito do direito de livre resolução, referência à não reembolsabilidade das despesas de transporte. Assim, tendo a devolução sido aceite e tratada como exercício do direito de livre resolução, e não como devolução fundada em defeito, erro de envio ou desconformidade imputável à Reclamada, os custos da devolução devem ser suportados pela Reclamante.

Improcede, por isso, o pedido de condenação da Reclamada no pagamento da quantia de 5,40 €, relativa aos custos de devolução do bem.

Quanto ao pedido relativo às taxas de arbitragem, no valor de 10,00 €, tratando-se de quantia suportada pela Reclamante no âmbito do presente processo e tendo a reclamação procedido parcialmente por incumprimento da Reclamada quanto ao reembolso dos custos de entrega inicialmente pagos, deve a Reclamada ser condenada no respetivo pagamento à Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a reclamação parcialmente procedente e, em consequência, decide-se:

- a) Condenar a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de 13,98 €, correspondente à devolução em dobro dos custos de entrega inicialmente pagos e não reembolsados;
- b) Absolver a Reclamada do pedido de reembolso dos custos de devolução do bem, no valor de 5,40 €;

- c) Condenar a Reclamada a suportar as taxas de arbitragem na proporção do respetivo decaimento, fixando-se essa responsabilidade em 7,21 €, correspondente à proporção entre o valor em que a Reclamante obtém vencimento e o valor material peticionado;
- d) Absolver a Reclamada do demais peticionado.

Notifique-se.

Porto, 20.06.26

A Juiz-Árbitro,

Manoel António Almeida