



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 697 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Não fornecido / não prestado

**Lei aplicável:** Decreto Lei 67/2003 de 8 de Abril com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto Lei 84/2008 de 21 de Maio e o disposto nos artºs 4, nº 1 e 5º e 5ºA, e Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro, artºs 10º e 11º

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago

---

## **Sentença Nº 280 / 2022**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente a reclamante. Não se encontra presente a reclamada nem se fez representar.

A reclamada foi citada para estar presente ou para comparecer através de videoconferência por carta registada e pessoalmente, não tendo a mesma comparecido nem se tendo disponibilizado para comparecer através de videoconferência.

Ouvido o reclamante, por ele foi confirmado o conteúdo da reclamação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Assim, dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação.

- 1) Em 07.10.2021, a reclamante encomendou na loja online da empresa reclamada "---", um Tablet --- 4/64GB 10"(encomenda #45178), cor prata, tendo pago, na mesma data, o valor de €174,82.
- 2) A empresa reclamada ficou de proceder à entrega do equipamento dentro do prazo de 15 dias.
- 3) Em 12.11.2021, face ausência de entrega do equipamento, a reclamante contactou com a empresa reclamada, solicitando esclarecimentos relativos ao estado de entrega da encomenda, tendo sido informada da existência de atraso de entrega de material por parte do fornecedor, não sendo possível a indicação de data concreta para a respectiva entrega.
- 4) Em 04.12.2021, mantendo-se a situação sem resolução, a reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e o reembolso do valor pago (€174,82).
- 5) Em 07.12.2021, a empresa reclamada solicitou à reclamante o envio de documento bancário com IBAN para proceder ao reembolso do valor pago,
- 6) Em 17.12.2021, após a recepção do documento, a empresa reclamada confirmou o cancelamento da encomenda e reembolso do valor pago de acordo com os termos e condições pré estabelecidas.
- 7) Em 13.01.2022, ultrapassado o prazo de reembolso, a reclamante solicitou esclarecimentos à reclamada relativos ao reembolso do valor (Doc.4), não tendo obtido qualquer resposta da reclamada.
- 8) Apesar da insistência junto da reclamada, a reclamante não recebeu o reembolso do valor de €174,82, pago em 07.10.2021, pela encomenda do Tablet Lenovo Smart Tab M10 FHDPlus com Smart Dock 4/64GB 10", cor prata, pelo que mantem-se o conflito sem resolução.

## **FUNDAMENTAÇÃO JURIDICA:**

Tendo em conta o disposto nos artºs 4º e 5º do Decreto Lei 67/2003 de 8 de Abril com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto Lei 84/2008 de 21 de Maio e o disposto nos artºs 4, nº 1 e 5º e 5ºA, e Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro, artºs 10º e 11º, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor por este pago pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até à presente data.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## **DECISÃO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor por este pago pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até à presente data.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 12 de Outubro de 2022  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Jesus Roque)