



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 2248 / 2022**

## **TÓPICOS**

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

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

**Direito aplicável:** 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

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago pelo artigo não entregue.

---

## **SENTENÇA Nº 331 / 2022**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente o 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.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Assim, dão-se como provados todos os factos constantes na reclamação:

- 1) Em 09.02.2022, o reclamante encomendou na loja online da empresa reclamada "---", um Aspirador Robô---- Vacuum Mop Pro Preto (encomenda #65441), tendo pago o valor de €249,00.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- 2) A empresa reclamada ficou de proceder à entrega do equipamento dentro do prazo de 26 dias.
- 3) Em 04.04.2022, face ausência de entrega do artigo e após vários contactos junto da reclamada, o reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e o reembolso do valor pago €249,99, remetendo o IBAN.
- 4) Em 07.04.2022, a empresa reclamada confirmou o cancelamento da encomenda e reembolso do valor pago.
- 5) Apesar da insistência junto da reclamada, o reclamante não recebeu o reembolso do valor de €249,00, pago em 09.02.2022, pela encomenda do Aspirador ---- Vacuum Mop Pro Preto, mantendo-se o conflito sem resolução

#### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

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, declara-se resolvido o contrato pelo que se julga procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor por este pago pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até à presente data.

---

#### **DECISÃO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir ao 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, 02 de Novembro de 2022

A Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)