



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2991/ 2022**

## **TÓPICOS**

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

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

**Direito aplicável:** artºs 9B, nº 8 do Lei 24/96 de 31 de Julho na sua redacção actual e artº 12º, nº6 da Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Reembolso em dobro do valor pago pela encomenda (€131,33X 2)

---

## **SENTENÇA Nº 366 / 2022**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante assistida por Jurista da DECO

### **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 08.12.2021, o reclamante adquiri na loja online da empresa reclamada, um Aspirador Robô --- Vacuum Mop Essential Branco, tendo pago na mesma data o valor de €131.33, (encomenda #55692 ).



2. Em 28.12.2021, face ausência da entrega do artigo, o reclamante solicitou à reclamada informações sobre o estado da encomenda, tendo a reclamada comunicado que ocorreu um atraso com o fornecedor, não dispondo de indicação de data concreta de entrega.
3. Em 07.03.2022, após vários contactos e sem que tenha recebido a encomenda, o reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e o reembolso do valor pago (€131,33).
4. Apesar da insistência do reclamante junto da empresa reclamada para a resolução da situação, a empresa reclamada não procedeu ao reembolso do valor reclamado, mantendo-se o conflito sem resolução.
5. O reclamante pretende o reembolso do valor pago em dobro, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro, dado que a empresa reclamada não procedeu ao reembolso do valor dentro do prazo de 14 dias corridos, a partir da data em o reclamante solicitou o cancelamento e reembolso do valor pago pela encomenda não entregue.

#### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Uma vez que não foi devolvido o valor pago dentro do prazo dos 14 dias após a resolução do contrato, o reclamante tem direito a receber em dobro do valor pago nos termos dos artºs 9B, nº 8 da Lei 24/96 de 31 de Julho na sua redacção actual e artº 12º, nº6 da Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro, pelo que se condena a reclamada a pagar ao reclamante o valor em dobro, pelo bem que nunca lhe chegou a ser entregue.

---

#### **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 em dobro 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, 09 de Novembro 2022

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)