



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3821 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Produtos electrónicos

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: art.º 12º, nº 6, da Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro

Pedido do Consumidor: Reembolso em dobro do valor pago pela encomenda do Portátil --- --

SENTENÇA Nº 418 / 2022

PRESENTES:

Reclamante
Reclamada representada pela Responsável pelo Atendimento ao Cliente

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes a reclamante e a representante legal da empresa reclamada.

Ouvida a reclamante, por ela foi confirmado o conteúdo da reclamação.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

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

- Em 28.06.2022, a reclamante encomendou na loja online da empresa - --um Portátil ---- 13.3" cinzento (encomenda #50798), tendo pago na mesma data o valor de €985,00



- Em 15.07.2022, face ausência de entrega do artigo e após contactos com a reclamada a reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e reembolso do valor pago (€985,00), remetendo o IBAN para o efeito
- Nesta mesma data, mediante o envio de formulário pela reclamada, a reclamante reforçou o pedido de cancelamento e reembolso do valor pago, tendo a reclamada confirmado o pedido do reclamante e reembolso do valor.
- Em 23.09.2022, ultrapassado o prazo legal para a reclamada reembolsar, a reclamante reclamou junto da reclamada, solicitando o reembolso do valor em dobro, não tendo a reclamada procedido ao reembolso do valor, mantendo-se o conflito sem resolução.
- A 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 do dia 15.07.06.2022

Em 06.12.2022 a empresa reclamada procedeu ao reembolso da quantia paga pela reclamante no valor de €985,00 e não do dobro, como era pretensão desta.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Uma vez que não foi devolvido o valor pago dentro do prazo de 14 dias após a resolução do contrato, o reclamante tem direito a receber o dobro do valor pago, nos termos do art.º 12º, nº 6, da Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro, pelo que se condena a reclamada a pagar à reclamante €985,00, correspondente ao dobro do valor devolvido.

DECISÃO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e uma vez que a reclamada restituiu à reclamante apenas o valor em singelo, condena-se esta a restituir à reclamante o valor de €985,00.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Lisboa, 7 de Dezembro de 2022

O Juíz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)