



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3487 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

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 televisor

SENTENÇA Nº 419 / 2022

PRESENTES:

Reclamante

Reclamada representada pela Responsável pelo Atendimento ao Cliente

RELATÓRIO:

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

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:

- Em 21/04/2022, o reclamante encomendou na loja online da empresa -- um televisor ---- (encomenda #39976), tendo pago na mesma data o valor de €319,00



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- Em 01/06/2022, face ausência de entrega do artigo e após várias tentativas de contacto com a reclamada, o reclamante solicitou, por email, o cancelamento da encomenda e reembolso do valor pago (€319,00)
- Em 09/06/2022, mediante o envio de formulário pela reclamada, o reclamante reforçou o pedido de cancelamento e reembolso do valor pago tendo a reclamada confirmado o pedido do reclamante e reembolso do valor
- Em 05/07/2022, ultrapassado o prazo legal para a reclamada reembolsar, o reclamante reclamou junto da reclamada, solicitando o reembolso do valor em dobro (Doc.5), não tendo a reclamada procedido a ao reembolso do valor, mantendo-se o conflito sem resolução.
- 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 do dia 09/06/2022.

Em 06.12.2022 a empresa reclamada procedeu ao reembolso da quantia paga pelo reclamante no valor de €319,00 e não do dobro, como era pretensão deste.

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 ao reclamante €319,00, 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 ao reclamante apenas o valor em singelo, condena-se esta a restituir ao reclamante o valor de €319,00.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Lisboa, 7 de Dezembro de 2022

O Juiz Árbitro
(Dr. José Gil Roque)