



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4324/ 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:** Pagamento em dobro do valor pago, decorrente do incumprimento do prazo de entrega e do atraso do respetivo reembolso após pedido de cancelamento Valor: 218,00 Euros (109,00€ X 2).

---

## **SENTENÇA Nº 423 / 2022**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante assistido por Jurista da DECO  
Reclamada representada pela Responsável pelo Atendimento ao Cliente

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes o reclamante, a jurista da DECO 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:

- 1) Em 29/06/2022, o reclamante contratou pela loja online da empresa -----, um monitor ----24", a que foi atribuída a referência #50990, tendo pago



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



nessa mesma data o valor de 109,00 Euros, via multibanco, cujo pagamento foi confirmado na mesma data.

- 2) O referido produto estava sinalizado como disponível em stock e com informação de que a entrega ocorreria em 10 dias úteis.
- 3) Em agosto, face à falta de entrega do bem, o reclamante pede o cancelamento da encomenda, enviando o IBAN, para efeitos de reembolso, tendo a empresa reclamada respondido, confirmando que iria processar o referido reembolso.

Em 06.12.2022 a empresa reclamada procedeu ao reembolso da quantia paga pelo reclamante no valor de €109,00 e não do dobro, como era sua pretensão.

### **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 €109,00, 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 €109,00.  
Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Lisboa, 7 de Dezembro de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)