



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 3567 / 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 (€699,00X 2)

---

## **SENTENÇA Nº 465 /2022**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante

---

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente o reclamante e a DECO. Não se encontra a reclamada nem se faz 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.

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

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

1. Em 16.02.2022, a reclamante adquiriu na loja online da empresa reclamada, uma TV ---, tendo pago, na mesma data, o valor de €699,00 (encomenda #66336).
2. Em 22/04/2022, após vários contactos com a reclamada e sem receber a encomenda, a reclamante solicitou o cancelamento encomenda e o reembolso do valor pago (€699,00), remetendo o seu IBAN à reclamada, tendo a mesma confirmado o cancelamento e o reembolso.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



3. Apesar da insistência da 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.
4. 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 da data que a 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 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 1.398,00€, correspondente ao dobro do valor devolvido.

---

### **DECISÃO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor de 1.398,00€.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 14 de Dezembro de 2022

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)