



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 4448 / 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 (75,33 € x 2)

SENTENÇA Nº 494 /2022

PRESENTES:

Reclamante

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente a reclamante assistida pela 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:

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

- 1) Em 28.11.2021, a reclamante adquiriu na loja online (----) da empresa reclamada, um um Aquecedor Elétrico ---- Heater S, tendo pago na



mesma data o valor de 69,00 Euros, acrescido de 6,33 Euros de despesas de transporte, totalizando o valor de €75,33 (encomenda #53568,).

- 2) Em 12.02.2022, sem que tivesse recebido o artigo em causa e após diversos contactos com a reclamada, a reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e o reembolso do valor pago, remetendo o IBAN para o efeito, tendo a mesma confirmado o cancelamento e o reembolso.
- 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 ao reclamante 150,66€, 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 150,66€.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 21 de Dezembro de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)