



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 5090 /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 (€240,00 x 2)

Sentença nº 12 / 2023

PRESENTES:

Reclamante assistido por jurista da DECO

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente o reclamante assistido pela DECO. Não se encontra a reclamada nem se fez representar.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação:

1. Em 05.07.2022, o reclamante encomendou na loja online da empresa "--", uma TV ---- Full HD SmartTV 32" (encomenda #52051), tendo pago na mesma data, o valor de €240,00, pagamento confirmado pela reclamada.
2. Em 21/07/2022, ultrapassado o prazo de 10 dias de entrega, o reclamante contactou a reclamada solicitando informação relativa ao estado da encomenda, tendo a reclamada informado que a encomenda encontrava-se atrasada indicado que a expedição da mesma seria feita até ao dia 29/07/2022.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3. Em 12.08.2022, face ausência de entrega da encomenda e após vários contactos com a reclamada, o reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e reembolso do valor pago (€240,00).
4. Desde de então que o reclamante encontra-se aguardar o reembolso do valor pago, mantendo-se o conflito sem resolução.
5. 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 da data que o 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 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 €240,00, correspondente ao valor pago pelo reclamante.

DESPACHO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e uma vez que a reclamada não restituiu ao reclamante o valor em singelo, condena-se esta a restituir ao reclamante o valor de €240,00.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 18 de Janeiro de 2023

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)