



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4220 /2022**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Peças e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** dos artºs 7º 9º, 12º e 15º do Decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da quantia de 80,00€.

---

## **Sentença nº 146 / 2023**

---

### **PRESENTES**

Reclamante

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente o reclamante. Não se encontrando a reclamada nem se fez representar, não obstante tenha sido citada para o Julgamento, através dos CTT conforme documento junto aos autos.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Assim, dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação.

- 1) Em dia 12 .07.2022, por contacto telefónico e email, o reclamante adquiriu à reclamada um sistema Android multimédia para o carro, tendo pago, por transferência bancária, o valor de €219,90.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- 2) Em 21.07.2022, ao recepcionar o equipamento em casa, o reclamante verificou que o sistema do equipamento bloqueava não permitindo o seu funcionamento, pelo que o reclamante denunciou de imediato a situação junto da reclamada, solicitando a resolução da situação.
- 3) Em 25.07.2022, mantendo-se a situação sem resolução, o reclamante comunicou à reclamada a sua pretensão em devolver o equipamento, não tendo obtido resposta da reclamada.
- 4) No dia 28.07.2022, o reclamante procedeu à devolução do equipamento, por via CTT, à reclamada e solicitou o reembolso, no prazo de 14 dias, do valor pago pelo equipamento (€219,90), acrescido dos custos com a devolução do mesmo (€12,00), remetendo o seu IBAN para o efeito.
- 5) Perante a impossibilidade de entrega da encomenda pelo CTT à reclamada, o equipamento fora devolvido ao reclamante.
- 6) Em 12.08.2022, o reclamante procedeu de novo, via CTT (Doc.5), à devolução do equipamento à reclamada para a morada constante do site da empresa, tendo sido entregue a encomenda á reclamada.

Apesar das várias tentativas de contacto do reclamante (Doc.9), a reclamada não procedeu ao reembolso do valor pago pelo sistema Android multimédia no montante de €219,90, acrescido dos custos de devolução do equipamento, no montante de €12,00, mantendo a situação sem resolução.

#### **FUNDAMENTAÇÃO JUÍRIDICA:**

Tendo em conta a matéria dada como assente julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir ao reclamante a quantia de €219,00, reembolso que deverá ser feito no prazo de 20 dias para a conta do titulada pelo reclamante aberta no Banco Santander, com o IBAN cujo número vai na sentença agora proferida.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **DESPACHO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia referida nos termos dos artºs 7º 9º, 12º e 15º do Decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro.

Sem custas.  
Notifique-se.

---

Lisboa, 19 de abril de 23  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)