



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 707 /2023

TÓPICOS

Serviço: Produtos electrónicos

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: nº 1 e seguintes, do artº 12º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro; artº 6º, 7º, 11º, 12º e 15º nº 1, alíneas a) e c) do decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro e 10º e 11º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro

Pedido do Consumidor: Reembolso em dobro do valor pago pela encomenda (€699,00 x 2)

Sentença Nº 202 / 2023

PRESENTES:

Reclamante assistida por jurista da DECO

RELATÓRIO:

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

Foi ouvida a reclamante e por ela foi dito que não recebeu nem a encomenda, nem o valor que despendeu.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

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

1. Em 05.07.2022, a reclamante encomendou na loja online da empresa "-----), um micro-ondas integrável ----- (encomenda #52080), tendo pago na mesma data, por MBWay, o valor de €669,00 pagamento confirmado pela reclamada.
2. Em 14.07.2022, face ausência de entrega, a reclamante contactou a reclamada solicitando informação relativa ao estado da encomenda, tendo a reclamada informado que a encomenda encontrava-se dentro do prazo de entrega e que entrariam em contacto quando tivessem indicação da data da expedição da mesma.
3. Em 21.11.2022, ultrapassado o prazo de entrega e após vários contactos com a reclamada, a reclamante solicitou junto da reclamada o cancelamento da encomenda, preenchendo o respectivo formulário de resolução de contrato, e solicitando o reembolso do valor pago (€699,00), remetendo o IBAN para o efeito, tendo a reclamada confirmado o cancelamento e o reembolso do valor.
4. Apesar dos contactos da reclamante junto da reclamada, a empresa não procedeu ao reembolso do valor pago pelo micro-ondas integrável ----, mantendo-se o conflito sem resolução.
5. 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 o reclamante solicitou o cancelamento e reembolso do valor pago pela encomenda não entregue.

FUNDAMENTAÇÃO JURIDICA

Embora o pedido tenha sido formulado no sentido do pagamento ser efetuado em dobro, julga-se improcedente essa pretensão uma vez que não se mostra satisfeito o preceituado n.º 1 e seguintes, do art.º 12.º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



No entanto, tendo em consideração que a reclamada foi regularmente citada e não se fez representar, julga-se procedente a reclamação e ao abrigo do disposto nos artº 6º, 7º, 11º, 12º e 15º nº 1, alíneas a) e c) do decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro e 10º e 11º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro, declara-se resolvido o contrato, julga-se procedente a reclamação e condena-se a reclamada a devolver o valor por este pago pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até à presente data.

DESPACHO:

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 por este que foi pago pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até à presente data.

Sem custas.

Notifique-se.

Lisboa, 24 de Maio de 2023
O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)