



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 718 /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:** Pagamento em dobro do valor pago, decorrente do incumprimento do prazo de entrega e do atraso do respetivo reembolso (€460,00).

---

## **Sentença Nº 203 / 2023**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante assistido por jurista da DECO

---

### **RELATÓRIO:**

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

Foi ouvido o reclamante e por ele 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 29.07.2022 o reclamante adquiriu através do site da empresa reclamada, dois Monitores -----no valor total de €230,00.
- 2) Desde então, o reclamante trocou diversos emails com a empresa reclamada, sobre a previsão de entrega da encomenda.
- 3) Em 10.10.2022, sem que tivesse recebido a encomenda, o reclamante enviou email à reclamada, informando que cancelava a encomenda e solicitando a devolução do valor pago.
- 4) Em 12.10.2022, seguindo as instruções da reclamada, o reclamante preencheu e enviou o "formulário de cancelamento, cuja recepção a empresa reclamada confirmou, a 13.10.2022, informando que o valor seria devolvido no prazo máximo de 14 dias úteis.
- 5) Contudo, o reclamante nunca recebeu o valor pago, pelo que pretende ser reembolsado dos €230,00 da compra dos artigos que nunca recebeu, com os devidos ajustes legais, ou seja, restituição em dobro.

## **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 nº 1 e seguintes, do artº 12º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro.

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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



---

**DESPACHO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir ao 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)