



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 547 /2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

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 montante pago, no total de 800,00€ (400,00€ x 2).

Sentença Nº 204 / 2023

PRESENTES:

Reclamante

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento encontra-se presente pessoalmente a reclamante. 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 31.07.2022, a reclamante efectuou encomenda no site da empresa reclamada de dois telemóveis, smartphone -----; Graphite Gray (encomenda nº #56765), mediante pagamento da quantia de 400,00€, através de MBWAY, com data prevista de entrega de 15.08.2022.
2. Em 18.08.2022, ainda não tendo sido entregue o bem, a reclamante solicitou esclarecimentos à empresa através de e-mail.
3. Em 27.08.2022, mantendo-se a situação, a reclamante solicitou a resolução do contrato e conseqüente reembolso do valor pago, com indicação do NIB para efeitos de reembolso.
4. Em 30.08.2022, o reclamante recebeu da reclamada a confirmação de cancelamento da encomenda, com informação que o valor seria reembolsado no prazo de 14 dias úteis.
5. Em 06.01.2023, ainda sem que tivesse sido efectuado o reembolso, a reclamante enviou e-mail à reclamada questionando sobre o estado do reembolso, tendo a empresa informado que ocorreria um atraso por motivos informáticos.
6. Até à presente data e apesar das várias insistências por parte da reclamante, a reclamada não procedeu ao reembolso do valor pago, pretendendo a reclamante o reembolso em dobro em virtude de não ter sido cumprido o prazo legalmente previsto para reembolso em singelo.

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.



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)