



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 270 /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, no montante total de 770,00€ (335,00€ x 2).

---

## **Sentença Nº 206 / 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 17.06.2022, o reclamante efectuou encomenda no site da reclamada de um aspirador Robô ---- c/ base de carregamento inteligente (encomenda #49061), tendo pago a quantia de 335,00€.
2. Em 21.07.2022, não tendo ainda sido entregue a encomenda, o reclamante solicitou o respectivo cancelamento e conseqüente reembolso do valor pago.
3. Até à presente data, a reclamada não procedeu ao reembolso do valor pago, pelo que o reclamante pretende o reembolso em dobro, no montante total de 770,00€ (335,00€ x 2), por 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.

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)