



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 797 /2023

TÓPICOS

Serviço: Aparelhos de uso doméstico grandes

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: artº 6º 7º 11º 12º e 15º nº 1 alíneas a) b) e c) do Decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro e artºs 4º nº 1 e 5º-A, 10º e 11º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro; nº 1 do artº 12º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro.

Pedido do Consumidor: Reembolso em dobro do montante pago (617,78=€308,89x2) pela encomenda.

Sentença Nº 212 / 2023

PRESENTES:

Reclamante assistida por jurista da DECO

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente a reclamante, e através de videoconferência a Deco. Não se encontra presente a reclamada nem se fez representar, não obstante tenha sido citada conforme documento junto ao processo.

Pela reclamante foi dito que não recebeu nem a máquina nem o valor por ela pago, até à data.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação:

1. Em 23.03.202, a reclamante encomendou na loja online da empresa "----" (-----), uma máquina de lavar loiça --- (encomenda refª 84930762), tendo pago na mesma data, o valor de €308,89, pagamento confirmado pela reclamada.



2. Em 24.03.2022, a empresa reclamada informou a reclamante que o modelo escolhido entrou em rutura de stock, não havendo previsão de chegada de mais equipamentos, questionando a reclamante se pretendia a substituição por um outro modelo ou a rescisão do contrato e reembolso do valor pago.
3. Nesta mesma data, a reclamante comunicou à empresa reclamada a opção pela rescisão do contrato e respectivo reembolso do montante pago.
4. Apesar das várias reclamações escritas e telefónicas não atendidas, a reclamante continua sem o reembolso do valor pago (€308,89), pelo que o conflito mantém-se sem resolução., não tendo obtido qualquer resposta da Reclamada.
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 a reclamante comunicou a opção pela resolução do contrato e reembolso do valor pago pela encomenda.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em conta disposto nos artº 6º 7º 11º 12º e 15º nº 1 alíneas a) b) e c) do Decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro e artºs 4º n º1 e 5º-A, 10º e 11º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro, declara-se resolvido o contrato, julga-se procedente a reclamação e em consequência, condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor por esta pago pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até à presente data.

Não se condena em dobro porque, não se mostra provado documentalmente no processo, que foi cumprido o nº 1 do artº 12º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro.



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 restituir à reclamante o valor por esta pago pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até à presente data.

Sem custas.
Notifique-se.

Lisboa, 31 de Maio de 2023
O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)