



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1087 /2023

TÓPICOS

Serviço: Produtos electrónicos

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 e 5º-A, 10º e 11º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago pela encomenda.

Sentença Nº 214 / 2023

PRESENTES:

Reclamante

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente o reclamante. Não se encontra presente a reclamada nem se fez representar, não obstante tenha sido citada para o Julgamento.

Foi ouvido o reclamante por ele foi dito, que não recebeu entretanto, nem o valor pago nem a encomenda.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

São dados como provados todos os factos articulados pelo reclamante.

1. Em 27.10.2022, o reclamante adquiriu na loja online (<https://----->) da empresa reclamada, um Disco ----, pelo valor de €49,00 (encomenda #80706).
2. Em 02.11.2022, sem que tivesse recebido o artigo em causa, o reclamante solicitou junto da reclamada informações relativa ao estado de



- entrega da encomenda, tendo sido informado que esta se encontrava dentro do prazo estimado, sendo previsto a sua entrega no dia 18.11.2022.
3. Em 18.11.2022, perante a ausência de entrega da encomenda, o reclamante contactou a reclamada que o informou da existência de rotura de stock e que aguardavam indicação de data de entrega por parte do fornecedor.
 4. Em 16.12.2022, sem que tivesse recebido o artigo e após insistência junto da reclamada, o reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e o reembolso do valor pago, indicando o seu IBAN para o efeito, tendo a mesma confirmado o cancelamento e o reembolso no prazo de 14 dias.
 5. Apesar da insistência do reclamante, a reclamada não procedeu ao reembolso do valor pago (€49,00), pelo Disco --- mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em conta o 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 nº 1 e 5º 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 ao reclamante 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 ao reclamante o valor por este 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)