



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 375 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

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 não entregue.

SENTENÇA Nº 220 / 2023

PRESENTES:

Reclamante representado pelo filho

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente o representante do 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 29.06.2022, o reclamante efectuou encomenda no site da reclamada de um ---. Vermelho (encomenda #51034), tendo pago a quantia de €489,00.
2. Em 22.07.2022, face ausência de entrega, o reclamante contactou a reclamada solicitando informação relativa ao estado da encomenda, não tendo obtido resposta da reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3. Em 27.07.2022, ultrapassado o prazo de entrega, o reclamante solicitou junto da reclamada o cancelamento da encomenda, preenchendo o respectivo formulário de resolução de contrato e solicitando o reembolso do valor pago (€489,00), indicando o IBAN para o efeito, tendo a reclamada confirmado o cancelamento e o reembolso do valor.
4. Apesar dos contactos do reclamante junto da reclamada, a empresa não procedeu ao reembolso do valor pago pelo ----- Vermelho, 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)