



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 506 / 2023**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Aparelhos de uso doméstico pequenos

**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 n.º 1 e 5º e 5º-A, 10º e 11º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da quantia de 150,00€.

---

## **SENTENÇA Nº 221 / 2023**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante representado pelo filho

---

### **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 01.07.2022, o reclamante efectuou uma encomenda no site da reclamada de um aspirador robô -----Mi Robot Vacuum Mop Essential Branco (encomenda #51352), tendo pago a quantia de 150,00€.
2. Em 15.07.2022, dado que o bem ainda não tinha sido entregue, o reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e consequente reembolso do valor pago.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



3. Em 22.07.2022, o reclamante recebeu e-mail da reclamada acusando a receção do pedido de cancelamento e informando que o reembolso seria efectuado no prazo de no máximo 14 dias úteis.
4. Em 24.08.2022, 12.09.2022 e 19.10.2022, ainda sem que o reembolso tivesse sido efectuado, o reclamante enviou outro e.mail à reclamada, solicitando esclarecimentos .
5. Em 31.12.2022, o reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da reclamada, reiterando o pedido de reembolso da quantia de 150,00€, o que até à presente data, não se verificou.

### **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)