



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 670 / 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 (€849,00) pela encomenda não entregue.

---

## **SENTENÇA Nº 222 / 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 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 05.12.2022, o reclamante encomendou na loja online da empresa "--", uma --- SmartTV 4K Neo QLED Ultra HD 55"(encomenda #65978), tendo pago o valor de €849,00, pagamento confirmado pela reclamada.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



2. Em 19.12.2022, face ausência de entrega, o reclamante contactou a reclamada solicitando informação relativa ao estado da encomenda, tendo a reclamada informado que a encomenda encontrava-se dentro do prazo de entrega e que a mesma seria entregue a 28.12.2022.
3. Em 28.12.2022, a reclamada comunicou ao reclamante que a encomenda seria entregue no dia 09.12.2023, o que não foi aceite pelo reclamante.
4. Em 30.12.2022, o reclamante solicitou o junto da reclamada o cancelamento da encomenda, preenchendo o respectivo formulário, e solicitando o reembolso do valor pago (€849,00), indicando o IBAN para o efeito, tendo a reclamada confirmado o cancelamento e o reembolso do valor.
5. Apesar dos contactos do reclamante junto da reclamada, a empresa não procedeu ao reembolso do valor pago pela ---- QLED Ultra HD 55", 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)