



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1138 / 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 240 / 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 11.01.2023, o reclamante efectuou encomenda no site da reclamada de um Monitor ---- CQ32G2SE VA QHD 165Hz 31.5"(encomenda #71879), tendo pago a quantia de €249,00.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

2. Ultrapassado o prazo de 10 dias para entrega da encomenda, o reclamante contactou a reclamada solicitando informação relativa ao estado da encomenda, tendo a reclamada comunicado da existência de atraso na entrega, solicitado ao reclamante que aguardasse pela entrega da mesma.
3. Em 31.01.2023, perante a ausência 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 (€249,00), 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 Monitor --- CQ32G2SE VA QHD 165Hz 31.5", 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, 7 de Junho de 2023

O Juiz Árbitro  
(Dr. José Gil Roque)