



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1373 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**Tipo de problema:** Não fornecido / não prestado

**Direito aplicável:** artºs 6º, 7º, 11º, 12º e artº 15º, nº 1, alíneas a) b) e c) do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de Outubro, e o disposto nos artºs 4º, nº 1, 5º e 5ºA, 10º e 11º do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro; do artº 559º do código Civil.

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago em dobro (€379,00x2), por incumprimento do prazo da entrega e do atraso do respectivo reembolso.

---

## **SENTENÇA Nº 282 / 2023**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante assistida por jurista da DECO

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente a reclamante e a DECO.

Não se encontra presente a reclamada nem se fez representar, não obstante tenha sido citada para o Julgamento

Ouvida a reclamante por ela foi confirmado o conteúdo da reclamação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Assim, dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação:

1. Em 26.07.2022, a reclamante efectuou encomenda no site da reclamada de um Ar Condicionado Portátil --- Turbo Cool+AU5020F0 100000 BTU Branco (encomenda #55698), tendo pago a quantia de €379,00.
2. Ultrapassado o prazo e sem a entrega da encomenda, a reclamante solicitou junto da reclamada o cancelamento da encomenda, solicitando o reembolso do valor pago (€379,00), tendo a reclamada confirmado o cancelamento e o reembolso do valor.
3. Em 18.11.2022, perante a ausência de reembolso do valor pago, a reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico, reiterando o seu pedido de cancelamento e reembolso do valor pago pela encomenda não entregue, não tendo obtido qualquer resposta da empresa, mantendo-se o conflito sem resolução.
4. A reclamante pretende que a reclamada proceda ao reembolso do valor pago em dobro, por incumprimento do prazo da entrega e do atraso do respectivo reembolso

## **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em conta o disposto nos artºs 6º, 7º, 11º, 12º e artº 15º, nº 1, alíneas a) b) e c) do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de Outubro, e o disposto nos artºs 4º, nº 1, 5º e 5ºA, 10º e 11º do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro, declara-se resolvido o contrato, pelo que se julga procedente a reclamação, e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor por esta pago pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até á presente data.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## **DESPACHO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor por esta pago acrescido de juros legais nos termos do artº 559º do código Civil até ao efetivo pagamento da quantia em dívida, pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até à presente data

Sem custas.  
Notifique-se.

---

Lisboa, 21 de Junho de 2023

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)