



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1831 / 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; artº 559º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor em dobro (€139,00x2), pago pelo encomenda do Smartphone -----M13 5G 4/128GB 6.6” Azul

---

## **SENTENÇA Nº 291 / 2023**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante assistido por Jurista da DECO

---

### **RELATÓRIO:**

niciado 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 11.12.2022, a reclamante efectuou encomenda no site da reclamada de um Smartphone ---- --- 6.6” Azul (encomenda #67140), tendo pago a quantia de €139,00.
2. Em 18/01/2023, ultrapassado o prazo indicado e sem a entrega da encomenda, a reclamante solicitou junto da reclamada o cancelamento da encomenda e reembolso do valor pago (€139,00), indicando o IBAN para o efeito, tendo a reclamada confirmado o cancelamento e o reembolso do valor.
3. Apesar dos contactos da reclamante junto da reclamada, a empresa não procedeu ao reembolso do valor pago pelo Smartphone ---- 6.6” Azul, mantendo-se o conflito sem resolução.
4. A reclamante pretende o reembolso do valor pago em dobro, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro, dado que a empresa reclamada não procedeu ao reembolso do valor dentro do prazo de 14 dias, a partir da data do pedido de cancelamento da encomenda.

## **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 à presente data.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **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, 28 de Junho de 2023

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)