



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 949 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Vestuário e calçado

Tipo de problema: Impróprio para o objectivo pretendido

Direito aplicável: artºs 6º, 7º, 11º, 12º e artº 15º, nº 1, alíneas a) e c) do Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de Outubro, e o disposto nos artºs 10º e 11º, do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor pago pelo vestido.

SENTENÇA Nº 295 / 2023

AS PARTES:

Reclamante

Reclamada

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente a reclamante. Não se encontra a reclamada nem se faz representar.

A reclamada foi citada para estar presente ou para comparecer através de videoconferência por carta registada e email, não tendo a mesma comparecido nem se tendo disponibilizado para comparecer.

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 na reclamação:

- 1) Em 08.07.2022, a reclamante encomendou no site da empresa reclamada, um vestido "---" (ORDER #1207), tendo pago, por meio de Paypal, o valor de €165,00.
- 2) Em 18.07.2022, com a recepção do vestido, a reclamante contactou a empresa reclamada, solicitando a devolução do vestido e reembolso do o valor pago que, após vários contactos da reclamante, veio a aceitar a devolução mediante a entrega do artigo pela reclamante.
- 3) Em 27.12.2022, após várias tentativas da reclamante na entrega do vestido nos escritórios da reclamada sem sucesso, a empresa reclamada procedeu à recolha do vestido.
- 4) Em 02.01.2023, perante a ausência do reembolso, a reclamante contactou a reclamada solicitando informação relativa ao estado do reembolso do valor ((€165,00) pago pelo vestido e devolvido à reclamada, não tendo obtido qualquer resposta.
- 5) Em 06.02.2023, após várias tentativas de contacto da reclamante, a reclamada comunicou que estariam a proceder à devolução do valor por meio de Paypal, mas que não era possível atendendo que a compra tinha sido feita no ano anterior (Julho 2022), pelo que a reclamante indicou o seu IBAN para o respectivo reembolso.
- 6) Apesar dos contactos do reclamante junto da reclamada, a empresa não procedeu ao reembolso do valor pago pelo vestido "--", mantendo-se o conflito sem resolução.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em conta o disposto nos artºs 6º, 7º, 11º, 12º e artº 15º, nº 1, alíneas a) e c) do Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de Outubro, e o disposto nos artºs 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



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

DECISÃO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor por este pago pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até à presente data.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Lisboa, 05 de Julho de 2023
O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)