



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2108 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Produtos electrónicos

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

**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; artº 559º do Código Civil.

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago pela encomenda.

---

## **SENTENÇA Nº 296 / 2023**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente o 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 através de email, não tendo a mesma comparecido nem se tendo disponibilizado para comparecer através de videoconferência.

Ouvido o reclamante, por ele 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 09.10.2022, o reclamante efectuou encomenda no site da reclamada de um Termoacumulador ---- 4500T 80 ERBP (encomenda #1525377), tendo pago a quantia de €317,24.
2. Duas semanas depois, perante a ausência de entrega do equipamento, o reclamante contactou telefonicamente a reclamada solicitando informação relativa ao estado da sua encomenda, tendo sido informado que a entrega encontrava-se atrasada devido à falta de stock do fornecedor.
3. Em 07.01.2023, após muita insistência do reclamante, a reclamada procedeu à entrega do Termoacumulador .
4. Porem, ao receber o equipamento, o reclamante verificou que as medidas não coincidiam com as que constavam no site, pelo que contactou a reclamada denunciando a situação, solicitando a devolução do equipamento e reembolso do valor pago, o que foi aceite pela reclamada.
5. Em 21.01.2023, o reclamante devolveu o Termoacumulador à reclamada.
6. Apesar dos contactos do reclamante junto da reclamada, a empresa não procedeu ao reembolso do valor (€317,24) pago pelo Termoacumulador ---- 4500T 80 ERBP e entregue à reclamada, 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 ao reclamante o valor por este 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 em consequência condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor por este 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.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Lisboa, 05 de Julho de 2023  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)