



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2077 / 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) e c) do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de Outubro, e o disposto nos artºs 10º, 11º e 12º do Decreto-Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro; 559º do Código Civil

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

---

## **SENTENÇA Nº 337 / 2023**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente só o reclamante. A reclamada não se fez representar.

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

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

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

1. Em 29.06.2022, o reclamante efectuou encomenda no site da reclamada de uma Chaminé de Parede Exaustor Telescópico --- 60cm (encomenda #50915), tendo pago o valor de €479,00.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



2. Em 17.08.2022, 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 (€479,00), indicando o IBAN para o efeito, tendo a reclamada confirmado o cancelamento e o reembolso do valor.
3. Apesar dos contactos do reclamante junto da reclamada, a empresa não procedeu ao reembolso do valor pago pela Chaminé de Parede Exaustor Telescópico ---- 60cm, 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, 11º e 12º 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.

---

### **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.  
Notifique-se

Lisboa, 26 de Julho de 2023

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)