



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4817 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Mobiliário e acessórios para casa e jardim

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** artºs 6º, 7º, 11º, 12º e 15º nº1 alínea a) do Decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato com devolução valor pago (€199,95).

---

## **SENTENÇA Nº 89 / 2023**

---

### **AS PARTES:**

Reclamante  
Reclamada

### **RELATÓRIO:**

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

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Dão-se como provados os factos constantes da reclamação.

- 1) Em 02.11.2022 o reclamante adquiriu uma secretária no website da empresa reclamada "----", pelo valor de €199,95 (doc.1), a qual foi entregue no dia 15.11.2022, em dois volumes separados, ambos mal embalados, molhados de chuva e pouco protegidos, pelo que o artigo apresentava danos graves em vários locais.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



2) Ao voltar ao website da reclamada para tentar encontrar um contacto para proceder à devolução do produto, o reclamante não encontrou e-mail, telefone, ou opções para devolução, pelo que efetuou uma reclamação no TrustPilot, tendo posteriormente sido contactado pelo Customer Service deste website, pelo email -----.

3) Após a troca de vários emails nos quais o reclamante denunciou os danos da secretária, através de descrição e fotos e manifestou de forma clara e inequívoca a sua intenção de devolver o produto e recuperar o montante pago, as respostas da reclamada foram no sentido de não permitir a devolução, disponibilizando-se apenas para enviar outra secretária ou atribuir um desconto correspondente a metade do valor pago, soluções que o reclamante não aceitou.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em conta o disposto nos artºs 6º, 7º, 11º, 12º e 15º nº1 alínea a) do Decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro, 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 lhe foi entregue, mas não estava em conformidade.

### **DECISÃO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir ao reclamante a quantia de €199,95 através de transferência bancária para o IBAN do reclamante ou seja, PT50 ----, valor por este pago pelo bem que lhe foi vendido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Lisboa, 08 de Março de 2023  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)