



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 633 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Lei aplicável: artºs 9B, nº 8 do Lei 24/96 de 31 de Julho na sua redacção actual e artº 12º, nº6 da Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro

Pedido do Consumidor: Reembolso em dobro do valor pago pela encomenda da --- ---Smart TV HD 28.

Sentença Nº 287 / 2022

PRESENTES:

Reclamante

RELATÓRIO:

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

A reclamada foi citada para estar presente ou para comparecer através de videoconferência por carta registada e pessoalmente, 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.



FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

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

1. Em 03.05.2021, o reclamante encomendou na loja online da empresa "G--", uma ---- Smart TV HD 28 (encomenda #27722), tendo pago na mesma data o valor de € 186,84.
2. A empresa reclamada ficou de proceder à entrega do artigo num período de 14 dias úteis, tal como descrito no email de confirmação remetido pela empresa.
3. Após um mês e meio da data da encomenda, o reclamante recebeu na sua residência um artigo diferente ao artigo encomendado (Monitor -- não Smart TV), tendo devolvido, em 25.06.2022, via transportadora, conforme acordado com a empresa reclamada, ficando aguardar o envio da encomenda.
4. Em 06.09.2021, mantendo-se a situação sem resolução, o reclamante procedeu ao cancelamento da compra, solicitando o reembolso do valor pago (€186,84).
5. No dia 23.09.2021, face ausência de resposta da reclamada, o reclamante, por email, solicitou informações, sobre o estado do reembolso, tendo a reclamada informado telefonicamente que o reembolso ainda não tinha sido processado, mas que ainda encontravam-se dentro do prazo dos 14 dias úteis para o efeito.
6. Em 20.10.2021, o reclamante voltou a solicitar junto da reclamada, informações relativas ao pedido de reembolso, tendo sido informado pela empresa reclamada que o mesmo seria processado em breve.
7. Em 03.11.2021, perante ausência de reembolso, o reclamante procedeu a nova reclamação junto da reclamada, insistindo no pedido de reembolso e em dobro, por incumprimento de todos os prazos.
8. Em 29.11.2021, a reclamada procedeu apenas ao reembolso do valor €186,84 (Doc.5) para a conta bancária do reclamante, ficando por reembolsar o valor de €186,84, correspondente ao valor em dobro.
9. O 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 corridos, a partir do dia 06/09/2021, tendo apenas devolvido o valor a 29/11/2021, e em singelo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Uma vez que não foi devolvido o valor pago dentro do prazo dos 14 dias após a resolução do contrato o reclamante tinha direito a receber em dobro nos termos dos artºs 9B, nº 8 do Lei 24/96 de 31 de Julho na sua redacção actual e artº 12º, nº6 da Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro pelo que se condena a reclamada a pagar ao reclamante valor correspondente ao dobro por este pago pelo bem que nunca lhe chegou a ser entregue, e por isso, tem direito de receber esse valor que acresce ao valor que já receberam.

DECISÃO:

Sem custas.
Desta sentença ficam notificadas as partes.

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Jesus Roque)