



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3836 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Produtos electrónicos

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

**Direito aplicável:** art.º 12º, nº 6, da Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Devolução do dobro do valor pago pela encomenda não entregue (€289,00 x 2).

---

## **SENTENÇA Nº 420 / 2022**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante

Reclamada representada pela Responsável pelo Atendimento ao Cliente

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes o reclamante e a representante legal da empresa reclamada.

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 16.07.2022, o reclamante adquiriu através do site da reclamada (<https://ptelectronica.com>), um aparelho de ar condicionado portátil ---- Branco (Encomenda #54219), no valor de €289,00.
- 2) Em 03.08.2022, após diversos contactos com a reclamada e sem que tivesse recebido o bem, o reclamante solicitou à reclamada o cancelamento da encomenda e reembolso do valor pago.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Em 06.12.2022 a empresa reclamada procedeu ao reembolso da quantia paga pelo reclamante no valor de €289,00 e não do dobro, como era sua pretensão.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Uma vez que não foi devolvido o valor pago dentro do prazo de 14 dias após a resolução do contrato, o reclamante tem direito a receber o dobro do valor pago, nos termos do art.º 12º, nº 6, da Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro, pelo que se condena a reclamada a pagar ao reclamante €289,00, correspondente ao dobro do valor devolvido.

---

### **DECISÃO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e uma vez que a reclamada restituiu ao reclamante apenas o valor em singelo, condena-se esta a restituir ao reclamante o valor de €289,00.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Lisboa, 7 de Dezembro de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)