



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4732 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação

**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:** Reembolso em dobro do valor pago pela encomenda (€1.199,00x2).

---

## **SENTENÇA Nº 491 /2022**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente o reclamante assistido pela DECO. 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 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 20.06.2022, o reclamante adquiriu na loja online (----) da empresa reclamada, um Forno Elétrico ...., tendo pago na mesma data por transferência bancária o valor de €1.199,00 (encomenda #70496).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- 2) Em 20.07.2022, sem que tivesse recebido o artigo em causa e após contactos com a reclamada, o reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e o reembolso do valor pago, remetendo o IBAN para o efeito, tendo a mesma confirmado o cancelamento e o reembolso.
- 3) Apesar da insistência do reclamante junto da empresa reclamada para a resolução da situação, a empresa reclamada não procedeu ao reembolso do valor reclamado, mantendo-se o conflito sem resolução.
- 4) 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 da data que o reclamante solicitou o cancelamento e reembolso do valor pago pela encomenda não entregue.

### **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 2.389,00€, correspondente ao dobro do valor pago pelo reclamante.

### **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 de 2.389,00€.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 21 de Dezembro de 2022

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Jesus Roque)