



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4478 /2022**

---

## **TÓPICOS**

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

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

**Pedido do Consumidor:** Reembolso em dobro do valor pago pela encomenda

---

## **SENTENÇA Nº 101 / 2023**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante  
Reclamada

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente a reclamante e o legal representante da reclamada.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação:

1. Em 05.09.2022, o reclamante encomendou na loja online da empresa "--", um telemóvel (encomenda 9429CEBFMB), tendo pago o valor de €245,59.
2. A empresa reclamada ficou de proceder à entrega do artigo no prazo máximo de 20 dias, tal como descrito no site da reclamada.
3. Em 24.10.2022, após os sucessivos contactos com a reclamada, a reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e devolução do valor pago (€245,59), remetendo o IBAN para o efeito, tendo a empresa reclamada confirmado o cancelamento e o reembolso.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



4. Em 03.11.2022, perante a ausência do reembolso e após vários contactos, telefónicos e por email, a reclamante insistiu no pedido de reembolso e em dobro, por incumprimento de todos os prazos, não tendo obtido resposta da reclamada.
5. Em 07.11.2022, a reclamada procedeu apenas ao reembolso do valor €245,59 para a conta bancária da reclamante, ficando por reembolsar o valor de €245,59, correspondente ao valor em dobro.
6. A 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:**

A reclamada devolveu à reclamante o valor por esta pago pelo telemóvel no montante de €245,59, valor que foi pago no dia 07/11/2022 conforme consta do Doc. nº 7 junto ao processo.

#### **DESPACHO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a firma reclamada do pedido.

Sem custas.  
Notifique-se.

---

Lisboa, 15 de Março de 2023  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)