



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 645 / 2023**

## **TÓPICOS**

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

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

**Direito aplicável:** artº 6º 7º 11º 12º e 15º nº 1 alíneas a) b) e c) do Decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro e artºs 4º nº 1 e 5º e 5º-A, 10º e 11º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da quantia de 920,00€

---

## **SENTENÇA Nº 217 / 2023**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente a reclamante. Não se encontra presente a reclamada nem se fez representar, não obstante tenha sido citada para o Julgamento.

Foi ouvida a reclamante por ela foi dito, que não recebeu, entretanto nem o valor pago nem a encomenda.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

São dados como provados todos os factos articulados pelo reclamante.

- 1) Em 31.10.2022, a reclamante efectuou encomenda no site da reclamada de um Tablet ----, tendo pago a quantia de 920,00€.
- 2) Em 22.11.2022, estando largamente ultrapassado o prazo para entrega do bem, a reclamante solicitou o cancelamento da encomenda, tendo a empresa solicitando informação sobre o IBAN do reclamante a fim de efectuar o reembolso do valor pago.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- 3) Em 23.11.2023, a reclamante reiterou o pedido de cancelamento da encomenda e informou sobre o seu IBAN, tendo a empresa prontamente indicando que o processo de cancelamento e reembolso se iniciava no dia seguinte.
- 4) Durante o mês de Dezembro de 2022, a reclamante efectuou vários pedidos de informação sobre a data prevista de reembolso.
- 5) Até à presente data e após as várias insistências por parte da reclamante, a reclamada não procedeu ao reembolso da quantia de 920,00€, mantendo-se o conflito sem resolução.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em conta o disposto nos artº 6º 7º 11º 12º e 15º nº 1 alíneas a) b) e c) do Decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro e artºs 4º nº 1 e 5º e 5º-A, 10º e 11º do Decreto Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro, declara-se resolvido o contrato, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor por este pago pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até à presente data.

### **DESPACHO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência, condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor por este pago pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até à presente data.

Sem custas.  
Notifique-se.

---

Lisboa, 31 de Maio de 2023  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)