



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1012 / 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 do valor pago pela encomenda não entregue.

SENTENÇA Nº 239 / 2023

PRESENTES:

Reclamante

RELATÓRIO:

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

Foi ouvido o reclamante por ele 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 09.09.2022, o reclamante efectuou encomenda no site da reclamada de um Tablet --- 8091 1/16GB 10.1" (encomenda #60666), tendo pago a quantia de €75,00.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



2. Em 22.09.2022, face ausência de entrega, o reclamante contactou a reclamada solicitando informação relativa ao estado da encomenda, tendo a reclamada comunicado da existência de atraso na entrega, solicitado ao reclamante que aguardasse pela entrega da mesma.
3. Em 14.10.2022, permanecendo a situação, o reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações, solicitando a entrega imediata do artigo.
4. Em 28.1.2022, perante a ausência de entrega, o reclamante solicitou junto da reclamada o cancelamento da encomenda, preenchendo o respectivo formulário de resolução de contrato e solicitando o reembolso do valor pago (€75,00), indicando o IBAN para o efeito, tendo a reclamada confirmado o cancelamento e o reembolso do valor.
5. Apesar dos contactos do reclamante junto da reclamada, a empresa não procedeu ao reembolso do valor pago pelo Tablet --- 8091 1/16GB 10.1", 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 ao 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 ao 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, 7 de Junho de 2023

O Juiz Árbitro
(Dr. José Gil Roque)