



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1682 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Produtos electrónicos

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

**Direito aplicável:** artºs 6ª, 7ª 11º 12º e 15º alíneas a) b)e c) do Decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro e os artºs 4º nº 1, 5º, 5ºA, 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 253 / 2023**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante

---

### **RELATÓRIO:**

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

Ouvido o reclamante por ele foi confirmado o conteúdo da reclamação.

### **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Assim, dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação.

1. Em 25.05.2022, o reclamante efectuou encomenda no site da reclamada de um monitor -----B QHD 27" (encomenda #46597), tendo pago a quantia de €440,00.
2. Em 15.06.2022, face ausência de entrega, o reclamante contactou a reclamada solicitando informação relativa ao estado da encomenda, tendo a reclamada comunicado que estimavam a entrega no prazo de 10 dias, solicitando ao reclamante que aguardasse pela entrega.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



3. Em 15.07.2022, ultrapassado o prazo de entrega e após vários contactos, 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 (€440,00), indicando o IBAN para o efeito, tendo a reclamada confirmado o cancelamento e o reembolso do valor.
4. Apesar dos contactos do reclamante junto da reclamada, a empresa não procedeu ao reembolso do valor pago pelo monitor ---- QHD 27", mantendo-se o conflito sem resolução.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em conta o disposto nos artºs 6º, 7º, 11º, 12º e artº 15º, nº 1, alíneas a) b) e c) do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de Outubro, e o disposto nos artºs 4º, nº 1, 5º e 5ºA, 10º e 11º do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro, declara-se resolvido o contrato, pelo que se julga 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 á presente data, no montante de € 440,00.

### **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, no montante de € 440,00.

Sem custas.

Notifique-se.

---

Lisboa, 14 de Junho de 2023  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)