



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1071 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Produtos electrónicos

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

**Direito aplicável:** artºs 6º, 7º, 11º, 12º e artº 15º, nº 1, alíneas a) e c) do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de Outubro, e o disposto nos artºs 10º e 11º, do Decreto-Lei 24/2014 de 14 de Fevereiro; artº 559º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago pela encomenda não entregue.

---

## **SENTENÇA Nº 312 / 2023**

---

### **AS PARTES:**

Reclamante  
Reclamada

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se o reclamante. Não se encontra a reclamada nem se fez representar.

A reclamada foi citada para estar presente ou para comparecer através de videoconferência por carta registada e através de email, 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **FUNDAMENTAÇÃO:**

Dão-se como provados os factos constantes na reclamação:

1. Em 15.12.2022, o reclamante adquiriu na loja online (<https://-----> da empresa reclamada, uma máquina de lavar e secar ---- 8Kg/ 5Kg Branco 1400 rpm (encomenda #4693ELB), tendo pago o valor €517,09.
2. Em 21.12.2022, sem que tivesse recebido o artigo em causa, o reclamante solicitou junto da reclamada informações relativa ao estado de entrega da encomenda, tendo sido informado que esta se encontrava atrasada devido ao elevado fluxo de encomendas, sendo previsto a sua entrega na primeira semana de Janeiro.
3. Em 22.12.2022, na sequência da resposta da reclamada, o reclamante solicitou o cancelamento da encomenda e reembolso do valor pago (€517,09), tendo a reclamada confirmado o cancelamento.
4. Em 03.02.2023, após muita insistência do reclamante, a reclamada comunicou que procedeu ao reembolso do valor pago para a conta do cartão de crédito e que se no prazo de 10 dias, não recebesse na sua conta bancária teria que entrar em contacto com o seu banco.
5. Em 27.02.2023, perante a ausência de reembolso do valor €517,09, na sua conta bancária, o reclamante contactou a empresa reclamada, solicitando os elementos identificativos da operação bancária para que pudesse confirmar junto do seu banco e indicando o seu IBAN para o efectivo reembolso, tendo sido recusado a informação pela reclamada, remetendo a situação para o banco do reclamante.
6. Apesar da insistência do reclamante, a reclamada não procedeu ao reembolso do valor pago (€517,09), pela máquina de lavar e secar ---- 8Kg/ 5Kg Branco 1400 rpm, 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) e c) do Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de Outubro, e o disposto nos artºs 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.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **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 por este pago acrescido de juros legais nos termos do artº 559º do Código Civil até ao efetivo pagamento da quantia em dívida, pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até à presente data.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Lisboa, 12 de Julho de 2023  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)