



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1569 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Alimentos - Alimentos saudáveis e nutrientes

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

**Direito aplicável:** 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 10º e 11º, do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro; artº 559º do Código Civil.

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da quantia de 99,0€ (noventa e nove euros).

---

## **SENTENÇA Nº 385 / 2023**

---

### **AS PARTES:**

Reclamante  
Reclamada

---

### **RELATÓRIO:**

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

Ouvida a reclamante, por ela foi confirmado o conteúdo da reclamação.

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

Assim, dão-se como provados todos os factos constantes na reclamação:

- 1) Em 24.01.2023, a reclamante efectuou encomenda no site da reclamada uma embalagem de comprimidos (pedido nº 2301-240002), tendo pago a quantia de 99,00€.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



- 2) Em 04.02.2023, dado que a encomenda não foi entregue no prazo previsto para o efeito, o reclamante apresentou reclamação, tendo solicitado o reembolso do valor pago.
- 3) Até à presente data, e apesar das várias insistências, a empresa não entregou a encomenda nem efectuou o reembolso do valor pago.

### **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 10º e 11º, do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro, pelo que se julga procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor por esta pago no montante de €99,00 pelo bem que lhe foi vendido e nunca lhe foi entregue até á presente data.

### **DECISÃO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor por esta pago acrescido de juros à taxa legal, nos termos do artº 559º do Código Civil.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Lisboa, 13 de Setembro de 2023  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)