



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 364 /2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Alimentos - Outros

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

**Direito aplicável:** Lei 24/96, de 31 de Julho

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da quantia de 20,70€, paga por encomenda não entregue.

---

## **Sentença nº 1 / 2022**

---

### **PRESENTES:**

(reclamante)  
(reclamada)

---

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontram-se presentes deste modo a reclamante e o representante da reclamada.

Foi tentado o acordo em virtude do representante da reclamada informar que não é da sua responsabilidade o facto da reclamante não lhe ter fornecido de forma completa os elementos de identificação designadamente o código postal.

Ouvida a reclamante por ela foi dito que houve de facto um erro no código postal mas que não se sente responsável por esse erro.

---



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **DECISÃO:**

Tendo em conta que a reclamação tem por objeto a compra de bolos, que a reclamante nunca chegou a receber nem para ter oportunidade de oferecer à sua amiga no dia do seu aniversário nem para ela própria consumir, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá a reclamada fazer chegar à posse da reclamante, os bolos que esta encomendou e pagou mas que em momento algum lhe foram entregues.

Não há agora qualquer fundamento para que os bolos não sejam entregues à reclamante e dado tratar-se de bolos e não de outra prenda qualquer esta poderá consumi-los ou dar a consumir a quem quiser.

A reclamada deverá contactar a reclamante para acordar o dia e o local em que lhe fará a entrega dos bolos que esta pagou e não chegou a receber.

Deverá fazê-lo no prazo de 8 dias.

Quanto à questão colocada pela reclamante relativa aos elementos da sua identificação essa é uma questão que nada tem a ver com o processo e que terá de ser decidida entre a reclamante e a reclamada.

Ouvida a reclamante por ela foi dito que a sua morada é: ----

Sem custas.

Notifique-se

---

Centro de Arbitragem, 12 de Janeiro de 2022

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Jesus Roque)