



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 609 /2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Alimentos - Outros

**Tipo de problema:** Atraso

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

**Pedido do Consumidor:** Indemnização no montante de €23,20, correspondente ao valor pago pela encomenda personalizada que não foi entregue na data (05.02.2021) expressamente acordada no acto da encomenda.

## **Sentença nº 3 / 2022**

### **PRESENTES:**

(reclamante)

(reclamada representada pelo advogado)

### **RELATÓRIO:**

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

Foi tentado o acordo tendo em consideração o valor do pedido e em impossibilidade do objecto do pedido ser entregue à reclamante atempadamente uma vez que é nesse facto que está a base da reclamação.

A reclamada contestou a reclamação da qual foi notificada a reclamante.

Na tentativa de conciliação a reclamada afastou a sua responsabilidade pela não entrega dos chocolates à reclamante dentro do prazo acordado uma vez que a entrega foi assumida pela empresa ----.

A reclamada para resolver a questão propôs entregar à reclamante uma caixa de chocolates idêntica para a compensar do valor gasto.



## FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão como provados todos os factos da reclamação.

- 1) Em 02.02.2021, a reclamante encomendou online à reclamada uma caixa de chocolates personalizados para o 90º aniversário da sua mãe, a ocorrer em 05.02.2021, tendo pago o valor de €23,20 (incluindo portes de envio).
- 2) No acto da encomenda, a reclamante indicou expressamente a data de entrega para dia 05.02.2021, através dos -----.
- 3) Em 05.02.2021, face ausência de entrega da encomenda, a reclamante contactou a reclamada solicitando esclarecimentos sobre a situação, tendo esta declinado qualquer responsabilidade, uma vez que a entrega da encomenda era da responsabilidade ----.
- 4) Nesta mesma data, a reclamante contactou os -----, solicitando informações sobre a entrega da encomenda, tendo os ----- informado a reclamante que a encomenda não seria entregue nessa data.
- 5) Em 08.02.2021, a encomenda foi entregue pelos ---- ao destinatário.
- 6) Inconformada com a situação, a reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações Electrónico (Doc. a juntar), denunciando mais uma vez a situação, solicitando à reclamada uma indemnização no valor de €23,20, correspondente ao valor pago pela encomenda dos chocolates personalizados, uma vez que não foram entregues na data expressamente acordada.
- 7) Em 12.02.2021, em resposta à reclamação, a reclamada comunicou à reclamante que, conforme informação disponibilizada no seu site, a " ---" apenas garante a data de expedição da encomenda no dia útil anterior à data de entrega seleccionada pelo cliente, sendo a data de entrega selecciona e prevista associada ao serviço de envio escolhido no acto da encomenda, pelo que a responsabilidade no atraso da entrega é da responsabilidade dos (Doc.2), declinando deste modo qualquer responsabilidade pelo atraso na encomenda, pelo que o conflito manteve-se sem resolução.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- 8) A reclamante mantém a reclamação apresentada junto da reclamada, reiterando o pedido de indemnização no montante de €23,20, correspondente ao valor pago pela encomenda personalizada que não foi entregue na data (05.02.2021) expressamente acordada no acto da encomenda.

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Da análise dos factos dados como assentes não resulta de que a reclamada tenha -se alguma vez comprometido a entrega dos chocolates diretamente por funcionários seus.

Resulta antes que a reclamante sabia que a entrega teria de ser efetuada através dos ---- e todos sabemos que muitas vezes esses prazos não são cumpridos. Assim a falta da entrega dos chocolates atempadamente não pode ser imputada à reclamada.

---

### **DECISÃO:**

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Notifique-se

---

Centro de Arbitragem, 12 de Janeiro de 2022

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Jesus Roque)