



## Sentença

**Processo nº 1419/24**

**Reclamante:**

**Reclamada:**

### Sumário

**I - O cumprimento defeituoso corresponde a uma desconformidade entre a prestação devida e a que foi realizada, de acordo com o conteúdo do programa obrigacional, sendo, portanto sinónimo de cumprimento inexato ou imperfeito.**

**II – A consequência mais importante do cumprimento defeituoso é a obrigação de ressarcimento dos danos causados ao credor - art. 798.º do Código Civil.**

### 1. Relatório

**1.1** Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação, pelo facto da Reclamada não estar presente, pelo que se passou, de imediato, para a fase da audiência de julgamento arbitral;

**1.2** A Reclamante pretende que seja declarado resolvido o contrato por incumprimento da Reclamada, condenando-a a restituir-lhe o valor de 57,57 Euros

### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber a Reclamante tem direito à resolução do contrato e a consequente devolução da quantia paga à Reclamada.

### 3. Fundamentação

#### 3.1 Dos Factos





1. A Reclamante em 08.03.24, por volta das 19h, encomendou à Reclamada uma refeição proveniente do tendo pago 57,75 Euros, doc junto aos autos;
2. A Reclamante alegou que a Reclamada lhe entregou uma refeição proveniente do muito embora não correspondesse ao pedido efetuado, e que as batatas feitas estavam frias;
3. A Reclamante alegou, ainda, que o talão do refere 18h 14m 48s, horário anterior à realização do pedido, doc apresentado pela Reclamada junto com a missiva enviada ao CICAP prestando esclarecimentos;
4. A Reclamante reclamou, no mesmo dia, através do chat da Reclamada, doc 1;
5. A Reclamada no âmbito da conversa trocada, via chat, com a Reclamante, solicitou-lhe o envio de uma foto da fatura emitida, doc 1;
6. A Reclamante referiu que a Reclamada em situações anteriores emitia um cupão de devolução;
7. A Reclamante informou que apenas tinha um código de fatura (FS 20240195130/10673) para que a Reclamada pudesse confirmar, doc 1;
8. A Reclamante alega, ainda, que a Reclamada refutou tal possibilidade e que não devolveria o dinheiro sem apresentação de foto, doc 1;
9. A Reclamante informou que não ficou com registo do pedido efetuado, dado ter tido um problema no seu email;
10. A Reclamante referiu que pagou em dinheiro à Reclamada;
11. A Reclamada enviou uma missiva ao CICAP em 03.09.24 apresentando esclarecimentos sobre a situação, doc junto aos autos;
12. A Reclamada esclarece que não foi possível localizar o pedido, pois a Reclamante não forneceu nº identificador, nem o endereço eletrónico cadastrado na sua aplicação, doc junto aos autos;
13. A Reclamada na sua missiva enviada ao CICAP refere a suposta conversa entre a Reclamante e um agente da Reclamada, doc 1;
14. A Reclamada na sua missiva refere ainda os termos e condições da plataforma, sublinhando a necessidade de envio de uma foto, doc junto aos autos;

### **3.1.1 Dos Factos Provados Fatos provados**





Prova documental: 1, 2 (provado relativamente à não correspondência com o pedido), 3, 4, 5, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15.

Prova por declaração: 10.

**3.1.2 Dos Factos não provados:** 2 (parcialmente não provado quanto às batatas fritas se apresentarem frias) 3, 6, 9

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento.

### 3.2. Motivação

A convicção do tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada, formou-se após a análise da prova documental, constante dos autos, pelas declarações prestadas pela Reclamante, na audiência de julgamento, e pela missiva enviada pela Reclamada ao CICAP.

O tribunal arbitral tomou em consideração, para além de outros, os factos alegados pela Reclamante coincidentes com aqueles que a Reclamada verteu na missiva enviada ao CICAP.

Ficou provado que o pedido da Reclamante fora outro, dada a hora constante da fatura recibo junto aos autos ser, alegadamente, anterior ao pedido, muito embora não tenha sido fornecido qualquer comprovativo do pedido efetivamente realizado.

### 3.2 Do Direito

Referida a questão decidenda e fixada a matéria de facto, importa apreciar e decidir da procedência ou improcedência da pretensão manifestada pela Reclamante.

Em causa está uma união de contratos.

Na união de contratos há uma pluralidade de contratos, mantendo cada um a sua autonomia, mas com uma finalidade económica comum e uma subordinação que implica que as vicissitudes de um se repercutam no outro.

Trata-se de uma união com dependência, dado que entre os contratos existe um vínculo traduzido no facto de a validade e vigência de um contrato depender da validade







e vigência do outro. O contrato de prestação de serviço de entrega depende da aquisição dos bens a entregar, *in casu* das refeições.

Concomitantemente, estamos perante contratos celebrados à distância, os quais encontram a sua sede legal no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02.

Este diploma procedeu à transposição da transposta da Diretiva n.º 2011/83/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, estabelecendo, também, regras relativas à informação a facultar para os contratos celebrados à distância.

Sendo certo que, como resulta do considerando 20 da aludida Diretiva, *"a definição de contrato à distância deverá abranger todos os casos em que os contratos são celebrados entre o profissional e o consumidor no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços vocacionado para o comércio à distância, mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância (por correspondência, Internet, telefone ou fax), e/inclusive até ao momento da celebração do contrato"*.

Nos termos do artigo 3.º alínea f) do referido Decreto-Lei dispõe-se que o contrato celebrado à distância é um *"contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração"*.

Dado que a questão decidenda se encontra fora do contexto do direito de livre resolução, a mesma consubstancia, por aplicação subsidiária do Código Civil, um incumprimento contratual por parte da Reclamada, pondo em causa o artigo 406, n.º 1 do Código Civil.

A Reclamada cumpriu defeituosamente a obrigação a que se vinculou, por força do pedido da Reclamante, tendo esta pago a quantia que lhe foi apresentada no momento da entrega dos bens alimentícios.

Não houve diligência da parte da Reclamada, através do respetivo "entregador" (estafeta) pois não procedeu à entrega dos bens constantes do pedido efetuado, tendo entregue produtos diferentes dos solicitados.





Estamos, assim, perante um cumprimento defeituoso, ocorrendo este sempre que a prestação realizada pelo devedor não coincida com o objeto da obrigação a que estava adstrito, seja pela falta de requisitos ou pela falta de qualidades da prestação.

Assim, entende-se que a Reclamada cumpriu defeituosamente o contrato, tendo a Reclamante direito a exigir daquela os danos que teve de suportar, artigo 798º do Código Civil, *in casu* o valor pago pelos bens que não encomendou. Aliás, cumprimento defeituoso que se presume culposos, artigo 799, nº1.

Sucedo, contudo, que a existência da obrigação de indemnizar, independentemente da modalidade de responsabilidade contratual ou extracontratual, depende da verificação dos certos pressupostos.

Tem, assim, de existir o facto, a ilicitude, a imputação do facto ao lesante, o dano e nexos de causalidade entre o facto e o dano.

Verificou-se a entrega de bens alimentícios diferentes do pedido da Reclamante, comportamento este violador da lei, artigo 406º do Código Civil; culposos (artigo 799º, nº1 do Código Civil) e causador de um prejuízo. Foi, na verdade o comportamento da Reclamada que causou o prejuízo à Reclamante.

Por conseguinte, deve a Reclamada ressarcir os prejuízos sofridos pela Reclamante e, por esta peticionados.

#### **4. Decisão**

Nestes termos, condena-se a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de 57.75 Euros (cinquenta e sete euros e setenta e cinco cêntimos)

Notique-se.

Porto, 07.029.24

A Juiz-Árbitro

*Maria João Almeida*

