TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 3172/2020/RM/CC

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1-Nos termos do Regulamento do (artigo 2.º, n.º 2, alínea a) e artigo 3.º), a atividade de aceitação, transporte, distribuição e entrega de encomendas integra o .

2- Nada tendo sido alegado ou provado pela empresa reclamada nenhum facto que justifique a exclusão de culpa pela não entrega da encomenda do reclamante, designadamente a omissão, insuficiente ou deficiente cumprimento das normas de endereçamento postal, não pode ser afastada a responsabilidade pelo incumprimento do contrato com o consumidor reclamante.

I- Relatório

1.1. O reclamante veio propor acção arbitral emergente de conflito de consumo contra pedindo, no essencial, que a reclamada fosse condenada a pagar o valor €359,00 de um que tinha sido expedido por si para um terceiro no através dos serviços de transporte da reclamada e que nunca foram entregues a esse terceiro.

Imputa à reclamada os danos, traduzidos no valor pago pelo acrescido do valor €141,40 pago para enviar a encomenda e ainda o valor de €150,00 pelos transtornos causados.

Alega, para o efeito, que o foi expedido nas devidas condições de segurança e acondicionamento e que foi no circuito a que foi sujeito pela reclamada que se

extraviou.

1.2. A causa de pedir constante da reclamação inicial não foi objeto de alteração, que aqui se dá por integralmente reproduzida para todos os efeitos legais, o mesmo não acontecendo com o pedido porquanto na reclamação inicial o reclamante começou por peticionar o valor pago pelo acrescido do valor pago pela expedição da encomenda e posteriormente acrescentou a tal pedido a quantia de €150,00 pelos transtornos sofridos.

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou contestação escrita em que, em suma alega que, embora reconhecendo o extravio da encomenda alegado pelo reclamante, entende que os danos invocados por este apenas são indemnizáveis por força do disposto no regime da

no valor de €257,84.

II- O objecto do litígio

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)[1] consiste na questão de saber se assiste ao reclamante o direito à indemnização que peticiona.

III- Saneador

Este Tribunal Arbitral é materialmente competente para apreciar e decidir o litígio.

O processo é o próprio e as partes legítimas e capazes.

Cumpre apreciar e decidir o mérito do pedido.

DA FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO

3.1 Factos admitidos por acordo

Alegados pelo reclamante e não especificamente impugnados pela reclamada, considero admitidos por acordo os seguintes factos:

---

[1] Sobre as noções de "litígio", material e formal, "questões", "*thema decidendum*", "questões fundamentais" e "questões instrumentais", ver João de Castro Mendes, Do Conceito de Prova em Processo Civil, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.

a) Em 15 de abril de 2020 o reclamante remeteu uma encomenda internacional com destino ao Brasil que tomou o ;

b) A encomenda continha um no valor de €359,00;

c) Pela prestação desse serviço a reclamada recebeu a quantia de €141,40;

d) A encomenda expedida pelo reclamante não chegou ao país de destino que era o ;

e) A reclamada emitiu o vale postal n.º no valor de €257,84 que foi recebido pelo reclamante para pagamento da indemnização que aquela considerava devida pelo extravio da encomenda mas que o reclamante nunca o levantou.

3.2. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes fatos relevantes para a decisão da causa

a) O reclamante indicou no impresso das o valor declarado de €359,00 e na descrição detalhada do conteúdo indicou – facto que se julga provado com base no documento **n.º 4** junto com a reclamação;

b) O reclamante desde a data da expedição da encomenda e durante cerca de 2 meses dirigiu-se, pelo menos uma vez por semana, à loja sita na cidade de para saber o estado da encomenda - facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e da testemunha ;

c) Tais deslocações causaram transtornos e despesas para o reclamante facto que se julga provado com base no depoimento do reclamante e da testemunha
(

3.3 Factos não provados

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objecto do litígio.

3.4 Motivação

O juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em

consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr.artºs.596º, nº.1 e 607º, nºs. 2 a 4, do Cód de Proc. Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a que considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº.607º, nº.5, do C.P.Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6). Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº.371º, do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerça a sua convicção nas provas apresentadas (ou não) por ambas partes e, concretamente, no caso dos autos, nos documentos juntos, em conjugação com as declarações do reclamante e o depoimento da testemunha, , colega de faculdade do reclamante e que declarou tê-lo acompanhado por várias vezes ao posto dos para este obter informações sobre o estado da encomenda, tendo-o acompanhado umas 4 ou 5 vezes e que tal situação lhe causou vários incómodos e transtornos.

Já a testemunha funcionária da reclamada declarou que não foi ela quem expediu a encomenda mas que sabe que esta foi considerada extraviada.

Disse não ter sido contratado qualquer seguro especial pelo reclamante mas que não sabe se as condições do mesmo lhe foram transmitidas dizendo apenas que essas estavam disponíveis no site da empresa e no verso do documento da encomenda.

DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Nos presentes autos, está em causa um contrato de prestação de o qual se integra na categoria dos chamados serviços públicos essenciais abrangidos pelo Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais (doravante "RJSPE") ,

mormente face ao disposto no seu artigo 1.º, n.º 2, alínea e), sendo que, para efeitos do RJSPE, considera-se utente "(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (artigo 1º, n.º 3) e, por outro lado, considera-se prestador dos serviços públicos essenciais "(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2 [entre os quais, os serviço postais], independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão".

No caso em apreciação, reclamante e reclamada são de qualificar, respetivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

E, nos termos do Regulamento do (artigo 2.º, n.º 2, alínea a) e artigo 3.º), a atividade de aceitação, transporte, distribuição e entrega de embora não seja explorada em regime de monopólio.

É sabido que o legislador, nacional e internacional (veja-se o disposto nos artigos 74.º e seguintes do Regulamento do Serviço e nos artigos 21.º e seguintes da Convenção Postal Universal) afasta os danos resultantes do atraso nas entregas do âmbito da responsabilidade do prestador de

Cremos, contudo, que tais normas apenas se aplicam aos "básicos", integradores do âmbito do "serviço universal", deixando de fora do seu campo de aplicação os serviços de "valor acrescentado", como o "

".

São, portanto, de aplicar as regras gerais.

A questão essencial a resolver reconduz-se a saber quando e em que condições é que a empresa poderá ser responsabilizada por danos decorrentes da não entrega de aos seus destinatários.

Vejamos então.

Ora pela empresa reclamada nada foi alegado ou provado que justifique a exclusão de culpa pela do reclamante, designadamente a omissão, insuficiente ou deficiente cumprimento das normas de endereçamento postal.

Razão por que não pode ser afastada a responsabilidade pelo incumprimento do contrato com o consumidor demandante.

É princípio geral da responsabilidade civil que quem, em princípio, culposamente, lesar o direito ou interesse tutelado de outrem responde pelos danos que causar a sua ação ou omissão (cfr artigo 483º, do Código Civil).

O artigo 12º-1, da citada LDC (Lei de Defesa do Consumidor aprovada pela Lei nº 24/96, com última redacção introduzida pela Lei nº 47/2014), consagra claramente o direito do consumidor a ser indemnizado no caso de haver a prestação de qualquer serviço sem obediência a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação do utente, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões [cfr artigo 7º, da LSPE (Lei dos Serviços Públicos Essenciais].

Assim é que, contratado o de entrega de a sua não prestação nos termos do contrato, designadamente a não entrega ao destinatário no prazo contratado, sem qualquer justificação ou motivo imputável ao reclamante ou a causas justificadas ou de força maior, são atos ou omissões da demandada reveladores do incumprimento contratual.

Desse incumprimento decorrem sempre, no mínimo [factos notórios, que não precisam sequer de alegação e prova (artigo 412º-1, CPC)] transtornos, incómodos e perdas de tempo do consumidor.

Ora é da essência da figura da responsabilidade civil e ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco, a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – cfr citado artigo 483º, CC.

Por outro lado ainda, situando-nos no âmbito da **responsabilidade** contratual, o devedor, em princípio, só responde pelos **danos** resultantes daquele incumprimento se o mesmo lhe for imputável a título de dolo ou culpa (n.º 1 do art. 798.º do CC),presumindo-se esta última (art. 799.º, n.º 1).

Tal presunção de culpa não foi ilidida, tendo ficado mesmo comprovado – e que não foi sequer contestado - que foi por erro não justificado, que o reclamante e o destinatário se viram privados indevidamente do inde-

pendentemente de outros prejuízos que pudessem ter sofrido derivados do sobredito extravio dessa encomenda.

Relativamente ao *quantum indemnizatório,* dispõe o nº 3 do art. 566º do CC que *"se não puder ser averiguado o valor exato dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados".*

Assim e no que especificamente respeita aos alegados transtornos e incómodos sofridos pelo reclamante, para além da indicação das deslocações feitas pelo reclamante ao nenhum outro facto foi alegado ou provado ou qualquer documento junto pelo reclamante, pelo que se entende ser devido ao reclamante a quantia de €50,00 (cinquenta euros).

Subsumindo

Transpondo mais direta e explicitamente estas considerações para o caso *sub juditio,* será de concluir que o reclamante tem razão no pedido de responsabilização da demandada pelo [que nunca chegou a ser entregue ao destinatário] e que mercê dessa atuação ou omissão culposa a reclamada se constituiu na obrigação de indemnizar o demandante.

IV- DECISÃO

Pelo assim exposto, julgo parcialmente procedente a ação e, em consequência, condena-se a demandada, no pagamento ao demandante a título de indemnização, da importância de €550,40 (quinhentos e cinquenta euros e quarenta cêntimos), correspondente a €359,00 do €141,40 pela taxa de envio de encomenda e €50,00 a título de danos não patrimoniais).

O valor do processo fixa-se em €550,40 (quinhentos e cinquenta euros), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do Regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos a para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 26 de abril de 2021

A Juiz-Árbitro,

(Andreia Ribeiro)