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

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 1909/2021/RM

Reclamante

Reclamada:

SUMÁRIO

Constitui condição essencial à apreciação e verificação da responsabilidade civil contratual – como aliás da extracontratual – a existência e comprovação do dano por parte de quem o invoca, enquanto medida e condição essencial à obrigação de indemnizar.

I- Relatório

1.1. A reclamante alega que os enviaram uma encomenda a que foi atribuído o objeto para o filho que reside em no dia 22.12.2020 com previsão de entrega no prazo de 4 a 5 dias pagando o valor de €50,00.

Mais alega que na encomenda seguia um para o filho com o valor de €150,00 e que o destinatário nunca recebeu o bem nem recebeu qualquer comunicação.

Termina a sua reclamação com o seguinte pedido:

"Pretende a Reclamante ser ressarcida do valor pago pelo serviço (€50,00), assim como a ser compensada por imputação de responsabilidade aos estabelecida no Regulamento do Serviço Público de Correios (RSPC) aprovado pelo Decreto-Lei 176/88, de 18 de maio (artigo 78º), bem como na atribuição de uma indemnização mínima de €150,00 por danos não patrimoniais, considerando todo o desgaste, perturbação e incómodo causado durante o tempo decorrido desde o envio até que teve conhecimento da impossibilidade de entrega, sem nunca perceber o motivo concreto,

além de que se tratava de um presente ao filho em época natalícia, causando perturbação o facto do mesmo não ter recebido um presente da mãe".

1.2. A causa de pedir não foi objeto de alteração pelo que o seu conteúdo se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

1.3. Relativamente ao pedido foi requerida a sua ampliação nos seguintes termos: Para além do já reclamado valor de €50,00 pelo serviço, e dos €150,00 a título de danos não patrimoniais, requer o pagamento de €150,00 correspondente ao valor dos bens enviados, requerendo igualmente a junção de documento comprovativo da compra do perfume."

1.4. A reclamada, através da sua Ilustre Mandatária, opõe-se à requerida ampliação do pedido, porquanto entende não se tratar de um facto novo posterior à apresentação da reclamação.

1.5. No que se refere à requerida ampliação sempre se dirá que nos termos do n.º 3 do art.º 33º da LAV, qualquer das partes pode, no decurso do processo arbitral, modificar ou completar a sua petição ou a sua contestação, a menos que o tribunal entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que foi formulada, sem que para este haja justificação bastante.

Ora, não tendo a reclamante alegado o motivo pelo qual, aquando da apresentação da reclamação, não peticionou os alegados danos patrimoniais uma vez que estes resultariam dos bens enviados na encomenda de 22.10.2020, e portanto já do conhecimento da reclamante, considera este tribunal, não justificado o atraso e não admite a requerida ampliação do pedido.

1.6. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou **Contestação** escrita da qual resultou:

"1º. A Reclamada aceita que foi enviado pelo Reclamante o objecto postal registado com o n.º com destino ao

2º. Contudo, não pode aceitar a responsabilidade que lhe foi atribuída,

3º. Nas alegações constantes da Reclamação várias são as questões que se levantam.

4º. Desde logo, o enquadramento do tipo de serviço contratado, apesar de ter contratado um serviço cujos prazos de entrega são meramente indicativos, o Reclamante não subscreveu qualquer seguro adicional,

5º. Mas mais, não declarou o Reclamante que estaria a enviar bens alimentares perecíveis, nem descreveu que no objecto continha material líquido, obrigação que competia à Reclamante, até porque este última consta na lista de materiais proibidos para envio, conforme se poderá constatar pelo documento 1 que se junta.

6º. Para já não falar que este tipo de objectos o seu acondicionamento é de exclusiva responsabilidade do expedidor e aqui nem temos conhecimento se foi devidamente efectuado, ou seja, que ainda que o prazo de entrega tivesse sido mais curto se ainda assim os tais alimentos não teriam perecido....

7º. O nexo causal não está minimamente demonstrado nem consubstanciado em provas.

8º. As correspondências bem como as encomendas estão abrangidas pelo sigilo pelo que seria impossível para a (conhecer o seu conteúdo,

9º. E mesmo na presente acção o reclamante não descreve que tipo de alimentos são nem junta qualquer prova que comprove o valor agora peticionado.

10º. Acresce que, os termos e condições de prestação do serviço de transporte de Encomendas vulgarmente designadas por são reguladas pelas Condições Gerais de Transporte da plasmadas no link

11º. Ora, nenhuma responsabilidade pode ser assacada à por alegado atraso na entrega da Encomenda em causa, improcedendo em consequência a respetiva reclamação, uma vez que, os prazos de entrega indicados no seguinte link do site da que se reproduz são meramente indicativos, isto é, são prazos expectáveis:

12º. Inexistindo qualquer conduta ilícita da posto que a conduta que lhe era devida foi plenamente cumprida (o objeto foi entregue e sem danos), nenhuma responsabilidade pode ser assacada à por não se verificar o primeiro dos requisitos da responsabilidade civil.

13º. Acresce que, a não assume a responsabilidade por eventuais danos consequenciais ou indiretos, conforme o previsto no nº 2 do ponto 12 das Condições Gerais de Transporte da supracitadas. Ainda assim, pretende-se fazer um enquadramento do impacto que o quadro pandémico teve no que concerne ao envio de objectos postais,

14º. Vários foram os impactos operacionais verificados, nos serviços prestados pela Reclamada, ao longo de 2020,

15º. Relativamente ao tem sido das operações mais afetadas, dada a conjuntura de supressão de voos ao longo da pandemia, tendo-se agravado nos períodos de estado de emergência.

16º. Com o respetivo embargo dos voos, não foi possível estabilizar os voos de ligação europeus, criando situações de congestionamento e embargos periódicos, para além do acréscimo de preços derivada à baixa oferta das transportadoras aéreas.

17º. Para além das questões dos congestionamentos, acrescem fatores de contingência nos transportes, com a imposição da diminuição do espaço disponível nas aeronaves, para o transporte de correio e mercadorias, subsistindo uma incapacidade de acomodar todo o correio pelas transportadoras aéreas, circunstância esta agravada com o aumento do tráfego de volumosos.

18º. Pode-se com toda a segurança afirmar que foi um colapso da rede de transporte aérea, fruto de uma crise sem precedentes das companhias aéreas, com centenas de companhias quase paradas.

19º. Nesta sequência, o transporte das correspondências internacionais, mantém grandes dificuldades, que resultam numa acumulação de correio até se verificarem alternativas aéreas, terrestres ou marítimas.

20º. Todos os factos supra expostos foram comunicados à entidade reguladora e fiscalizadora da Reclamada, de forma a serem deduzidos para efeito de cálculo de qualidade de serviço de 2020 por motivo de força maior devido à pandemia de

21º. Tendo aquela entidade notificado a Reclamada, no passado dia 29.04.2021 da sua decisão, qualificando os factos alegados pelos como integradores de situações de força maior ou de fenómenos cujo desencadeamento e evolução foram manifestamente externos à sua capacidade de controlo e que tiveram impacto no desempenho na sua qualidade de serviço. 22º. Face ao exposto, não assiste ao Reclamante o direito de qualquer indemnização.

Nestes termos e nos melhores de Direito que V. Exa. Doutamente suprirá, deverá a presente Reclamação ser julgada improcedente, absolvendo-se a Reclamada do Pedido, com as demais consequências legais".

II- Saneador

A audiência arbitral realizou-se com a presença da Reclamante e da Exma. Sr.ª representante da que assessorou a reclamante na audiência arbitral, e da Reclamada representada pela sua Ilustre Mandatária com procuração já junta aos autos.

Foi promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) tendo a mesma se frustrado em virtude de as partes não se terem mostrado disponíveis para uma composição amigável do litígio.

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

III- Objeto do litígio

Por via de ação declarativa de condenação, nos termos em que a define o art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 b) do CPC, a única questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a verificação da eventual responsabilidade contratual da reclamada ao abrigo do contrato de serviços postais celebrado com a reclamante.

IV- Fundamentação

Da Fundamentação De Facto

4.1 Factos provados:

1º- A Reclamante, a 22.12.2020, enviou o objeto postal registado com o n.º com destino ao seu com a morada 13

Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1 e 2** junto com a reclamação;

2º- Pelo envio da encomenda a reclamante procedeu ao pagamento à reclamada da quantia de €50,00 (cinquenta euros) – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

3º- O objecto foi entregue a no dia 17.02.2021 na morada indicada em 1 – facto que se julga provado com base no depoimento da reclamante.

4.2 Factos não provados:

1º Que a encomenda enviada pela reclamante para o seu filho continha no seu interior um perfume, um queijo e um pão de ló;

2º- Que os bens indicados em 1 tinha o valor de €150,00 (cento e cinquenta euros);

3º- Que apenas foi entregue ao filho da reclamante o pão de ló e o queijo em avançado estado de decomposição;

4º- Que a situação descrita na reclamação tenha provocado desgaste, perturbação e incómodos à reclamante,

5º- Toda a demais factualidade alegada.

V- <u>Motivação</u>

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º n.º 5 do CPC o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pela reclamante e pela reclamada, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5º nº 2 alínea a) do CPC).

Posto isto, 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. art. n.º 596º nº1 e 607º nºs 2 a 4 do CPC 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 607 nº5 do C.P.C 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 371 do C.C) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, o Tribunal alicerça a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas partes e, concretamente, nos documentos juntos aos autos e no depoimento da reclamante e das testemunhas por si apresentadas.

Deste modo a reclamante não cumpriu o ónus da prova que se encontra consagrado no artigo 342.º/1, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser indemnizada na quantia de €200,00.

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se essencialmente com os parcos factos alegados e provados, designadamente pela reclamante.

Os únicos factos dados como provados resultam dos documentos juntos aos autos pela reclamante e reclamada sendo que relativamente ao valor dos bens e aos transtornos e incómodos sofridos pela reclamante, esta não juntou ou produziu qualquer prova que corroborasse as suas declarações.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, a total ausência de prova, quer documental quer testemunhal, não permitiu ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, justificando-se, desta forma, a resposta negativa dada aos mesmos.

VI- Da Fundamentação de Direito

Constitui condição essencial à apreciação e verificação da responsabilidade civil contratual –como aliás da extracontratual – a existência e comprovação do dano por

parte de quem o invoca, enquanto medida e condição essencial à obrigação de indemnizar.

No caso dos autos, verificamos que a Reclamante apenas logrou fazer prova, de que foi expedida uma mercadoria, não tendo feita qualquer prova dos bens que tal encomenda continha, porquanto nem indicou os mesmos aquando do envio nem procedeu à junção de qualquer documento que comprovasse o valor dos bens que, em audiência de julgamento alegou ter remetido para o seu filho residente no

Sendo que tal prova lhe competia e inexistem nos autos, sequer, comunicações trocadas com o destinatário de onde se possa extrair tal conclusão.

Acresce que do pedido formulado pela reclamante também não consta que esta pretendesse ser indemnizada por qualquer quantia relativa aos bens alegadamente remetidos para o seu filho, resultando apenas o pedido de pagamento de €150,00 a título de danos não patrimoniais pelo desgaste, perturbação e incómodo causado durante o tempo decorrido desde o envio até que teve conhecimento da impossibilidade de entrega, atento o facto de a ampliação ao pedido formulado ter sido indeferido.

Posto isto, não obstante, quer a reclamante, quer as testemunhas,
terem referido ter conhecimento do envio da encomenda não conseguiram demonstrar a este tribunal que a encomenda enviada não continha todos os bens enviados pela reclamante ao seu filho e nem demonstraram quais os efetivos incómodos e perturbações sofridas pela reclamante que pudessem merecer a tutela do direito no caso vertido nos presentes autos.

Assim, sem necessidade de mais amplas considerações e por ausência de verificação de pressuposto essencial à constituição do instituto da responsabilidade civil contratual, conclui-se que o pedido de indemnização formulado pela Reclamante deverá improceder, por não provado.

VII- Decisão

Face a todo o exposto, julgo a ação totalmente improcedente, por não provada, absolvendo-se a Reclamada da presente instância.

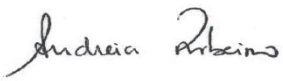
O valor do processo fixa-se em €200,00 (duzentos euros), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

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 nos termos e para os efeitos do regulamento do Triave.

Guimarães, 03 de janeiro de 2022

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)