

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1948_2024.

Demandante: A..

Demandada: B..

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): O incumprimento pelo prestador de serviço público postal essencial do contrato de prestação de serviços constitui-o na obrigação de indemnizar o utente/consumidor pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe causou em consequência da sua atuação ilícita, nos termos e com os efeitos previstos nos **artigos 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, e **12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

A demandante **A.**, residente na -----, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **1948_2024**, contra a demandada **B..**

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 27/06, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada no pagamento das quantias de €11,80 e €3,75, a título de danos patrimoniais, e a quantia de €75,00, a título de danos não patrimoniais, no valor total de €90,55, com fundamento no incumprimento dos deveres legais e obrigações contratuais de concessionária de serviço público.

Por sua vez, a demandada B. contesta a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação e pugnando, a final, pela improcedência da ação e pela sua absolvição do pedido, porquanto tendo confessado os factos alegados pela demandante não lhe reconhece, contudo, o direito a ser indemnizada.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita no prazo previsto para o efeito e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada B. apresentou a sua contestação escrita no prazo previsto no **artigo 14.º**.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal, em Braga, no dia 25-09-2024, pelas 11:00.

A demandante encontrava-se presente e a demandada representada pelo Sr.º Dr.º X, Advogado, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

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.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

A demandante pretende que este tribunal condene a demandada no pagamento da quantia de €90,55, a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais, e a demandada pretende, por sua vez, ser absolvida de tal pedido por considerar que não assiste à demandante o direito a ser indemnizada.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€90,55**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que a demandante pretende que a demandada B seja condenada a pagar-lhe a título de indemnização.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, os documentos juntos aos autos pelas mesmas, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, as declarações de parte prestadas pela demandante, o depoimento da testemunha arrolada pela demandada, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. A demandante contratou em 15-11-2023 os serviços da demandada para expedir correio postal para -----;
2. A demandada contratou os serviços postais de ----- para entregar o correio postal no destinatário;
3. O destinatário não recebeu o correio postal e informou a demandante;
4. A demandante solicitou esclarecimentos à demandada;
5. A demandada informou a demandante que contactaria os serviços postais de ----- e depois informaria a demandante do ponto de situação;
6. A demandada não prestou nenhuma informação à demandante;
7. A demandante tentou por várias vezes, pessoal e telefonicamente, obter informações da demandada, mas sem sucesso;
8. Dada a urgência na receção do correio postal em ----- em 04-01-2024 a demandante voltou a contratar os serviços da demandante para expedir o mesmo correio postal para o mesmo destinatário em -----;
9. A demandada contratou, novamente, os serviços postais de -----, para entregar o correio postal da demandante;

10. O destinatário não recebeu o correio postal e informou a demandante;
11. A demandante solicitou esclarecimentos à demandada;
12. A demandada informou a demandante que contactaria os serviços postais de ----- e depois informaria a demandante do ponto de situação;
13. A demandada não prestou nenhuma informação à demandante;
14. A demandante tentou por várias vezes, pessoal e telefonicamente, obter informações da demandada, mas sem sucesso;
15. Em 15-03-2024 a demandada informou a demandante que não conseguiam encontrar o correio postal e que lhe reembolsariam a quantia de €11,80;
16. Dada a urgência na receção do correio postal em ----- em 18-03-2024 a demandante voltou a contratar os serviços da demandante para expedir o mesmo correio postal para o mesmo destinatário em Moçambique;
17. Nessa data enviou a informação solicitada pela demandada para reembolso da quantia de €11,80;
18. A demandada contratou, novamente, os serviços postais de -----, para entregar o correio postal da demandante;
19. O correio postal expedido em 18-03-2024 foi entregue no destinatário em 27-03-2024;
20. A demandada informou a demandante que os serviços postais de ----- haviam confirmado a entrega dos correios postais expedidos em novembro de 2023 e janeiro de 2024;

21. O destinatário informou a demandante que não recebeu os correios postais;
22. A demandada informou a demandante que não reembolsaria a quantia de €11,80;
23. A demandante reclamou junto da demandada pelos atrasos na entrega do correio postal em ----- e pelos constrangimentos sofridos durante os meses de novembro de 2023 a março de 2024;
24. A demandada reiterou a sua decisão e informou a demandante que não lhe reembolsaria qualquer quantia;
25. A demandante não contratou qualquer serviço aos serviços postais de -----.
26. Os atrasos na entrega dos correios postais causaram transtornos, angústia, desilusão, ansiedade e tristeza à demandante e frustrou as suas expetativas do correio postal chegar ao seu destinatário no prazo e momento pretendidos.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-2 por acordo das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 3-4 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral;
- c) Quanto ao facto n.º5 por acordo das partes;
- d) Quanto aos factos n.ºs 6-7 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral;

- e) Quanto aos factos n.ºs 8-9 por acordo das partes e pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral;
- f) Quanto aos factos n.ºs 10-11 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral;
- g) Quanto ao facto n.º12 por acordo das partes;
- h) Quanto aos factos n.ºs 13-14 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral;
- i) Quanto ao facto n.º15 por acordo das partes;
- j) Quanto aos factos n.ºs 16-20 por acordo das partes e pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral;
- k) Quanto ao facto n.º21 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral;
- l) Quanto aos factos n.ºs 22-25 por acordo das partes;
- m) Quanto ao facto n.º26 pelas declarações de parte prestadas pela demandante na audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os factos admitidos por acordo e as declarações de parte prestadas pela demandante.

A partir dos factos admitidos por acordo este tribunal arbitral logrou apurar, desde logo, que a demandante expediu o mesmo objeto postal três vezes em três momentos diferentes e que decorreram cinco meses desde o envio do primeiro e do último, por um lado, e que os segundo e terceiro objetos postais só foram expedidos pela demandante porquanto os primeiros não chegaram ao seu destinatário.

Também por acordo este tribunal arbitral conseguiu apurar que a demandante só contratou os serviços da demandada porque os objetos postais não chegavam ao seu destinatário e, ainda, que aquela não tem qualquer relação contratual com os serviços postais de -----, porquanto estes foram contratados pela demandada para fazer chegar ao destino os objetos postais expedidos pela demandante.

Ainda por acordo das partes, por força, aliás, da confissão escrita espontânea e sem reservas da demandada, foi possível apurar que em determinado momento a demandada informou a demandante que desconhecia o paradeiro dos objetos postais e que por isso lhe reembolsaria o preço pago pelos serviços.

Através das declarações de parte este tribunal arbitral confirmou que a importância e urgência para a demandante da expedição e receção dos objetos postais pelo destinatário e que de novembro de 2023 a março de 2024 deslocou-se pessoalmente a agências da demandada, enviou e-mails, promoveu contactos telefónicos, com o propósito de obter informações da demandada acerca do paradeiro dos objetos postais e para enviar novos correios postais, e a ausência de informações, as deslocações, os contactos, o tempo perdido, em suma, lhe causou stress, ansiedade, chatices, tristeza, angústia e desilusão, para além, claro está, dos custos com a expedição dos três objetos postais.

Este tribunal conclui, por isso, que a demandante provou todos os factos por si alegados através, ou seja, cumpriu o ónus da prova que impedia sobre si relativamente à prova dos factos constitutivos do direito a ser indemnizada pela quantia que peticionou nos presentes autos e, ainda, que a demandada não provou os factos por si alegados em contestação à causa de pedir e ao pedido da demandante.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada B., que originou o litígio entre as partes, e quais as consequências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada no pagamento da indemnização formulada pela demandante.

Para este tribunal resultaram suficientemente provados todos os factos alegados pela demandante, designadamente, o atraso de cinco meses, a ausência de informação e a recusa da demandada em reembolsá-la dos custos com correios postais, por um lado, e o atraso de cinco meses na chegada do objeto postal ao seu destinatário lhe causou danos patrimoniais e não patrimoniais.

Quanto à atuação da demandada não seria necessário que a demandante fizesse prova de nenhum dos factos alegados na medida em que aquela confessou os atrasos, embora procurasse justificá-los com os serviços postais de -----, procurando, desse modo, imputar a estes o incumprimento dos contratos de serviços que celebrou com a demandante por conta dos três correios postais expedidos.

A confissão acima transcrita consta da contestação da demandada. Esta confissão arbitral da demandada seria prova suficiente para este tribunal arbitral condená-la, liminarmente, sem necessidade de qualquer produção de prova adicional, no pedido formulado pela demandante.

Esta confissão da demandada constitui uma confissão arbitral escrita, espontânea, inequívoca e sem reservas, e é admissível nos termos e com efeitos previsto no **artigo 358.º/1**, do Código Civil, designadamente com efeito probatório contra a demandada, enquanto confitente.

A relação contratual estabelecida entre as partes qualifica-se, assim, como um contrato de prestação de um serviço público essencial, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 1.º/2/alínea e)**, da Lei n.23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Na prestação desse serviço público a demandada estava obrigada a “...obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varia em funções desses padrões.”, conforme dispõe o **artigo 7.º**, da lei acima citada, sob epígrafe “Padrões de qualidade”.

Aplicando o direito à matéria de facto dada como provada este tribunal conclui, desde logo, pela violação da norma acaba de citar, pois não cumpriu o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, não teve em atenção dos interesses do utente/consumidor, assim como violou, também, o princípio geral da boa-fé enunciado no **artigo 3.º**, daquele diploma, pois os correios postais não chegaram ao seu destino por conta da sua atuação e depois recusou-se a indemnizar a demandante nos termos pretendidos pela mesma.

“O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causar ao credor”, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 798.º**, do Código Civil.

Do **artigo 799.º/1**, do Código Civil, resulta, igualmente, uma presunção de culpa do devedor, incumbindo-lhe, por isso, *“...provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua.”*

A demandada não afastou estas presunções legais na medida em que confessou a sua atuação ilícita.

De igual modo o **artigo 12.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, prevê que o *“1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.”*

Em face da matéria de facto dada como provada resulta, assim, para este tribunal, que a demandada atuou ilicitamente, porquanto não cumpriu a sua obrigação de entregar, atempadamente, os correios postais no destino.

Dessa atuação ilícita resultaram, para a demandante, danos patrimoniais e não patrimoniais, que terão de ser indemnizados e, por isso, o pedido de indemnização formulado pela mesma terá de ser julgado totalmente procedente, por provado, nos termos acima indicados, e consequentemente, ser a demandada condenada no pagamento da indemnização no valor de €90,55.

Os danos patrimoniais e não patrimoniais que resultaram provados mereceu a tutela do direito à luz do disposto no **artigo 496.º/1**, do Código Civil.

Os danos patrimoniais consubstanciam-se, desde logo, nos custos com os objetos postais, nos montantes de €11,80 e €3,75. Os danos não patrimoniais traduziram-se nos transtornos, angústia, desilusão, ansiedade e tristeza causadas à demandante, por um, lado, e na frustração das suas expetativas de ver o objeto postal no destinatário, por outro.

O montante de €75,00 revela-se adequado para a reparação dos danos não patrimoniais sofridos pela demandante.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a demandada B. no pagamento aa demandante da quantia de €90,55**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€90,55** (noventa euros e cinquenta e cinco cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

Braga, 01-10-2024.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,