

## **SENTENÇA**

Processo nº: 222/2019

**REQUERENTE: X**

**REQUERIDA: Y**

#

### **I – RELATÓRIO:**

1 – No pedido dirigido ao CNIACC, o requerente pretende que a requerida lhe pague um indemnização no montante de € 648,00 conforme comunicação de 5 de Março de 2019 a folhas 26 dos autos.

#

2 – Alega resumidamente que a seu pedido, a sua mãe lhe remeteu uma mala contendo bem pessoais, de Portugal para França, local onde trabalha, não tendo a mesma chegado ao destino.

#

3 – A requerida citada respondeu ao CNIACC e apresentou contestação.

Nas peças remetidas aos autos, a requerida afirma ter empreendido todos os esforços para localizar a encomenda e assume o extravio da mesma, assim como o pagamento da correspondente indemnização nos termos do disposto na Convenção Postal Universal e no Regulamento das Encomendas Postais, no montante de € 198,87, valor este já recebido pelo requerido.

Refere ainda, em comunicação remetida por via electrónica ao CNIACC a 7 de Março de 2019 que: “..., para o reclamante ser ressarcido pelo valor do conteúdo, deveria ter solicitado o serviço especial de Valor Declarado aquando da aceitação/entrega para expedição da encomenda.”.

#

4 – O tribunal é competente em razão da matéria e do território, não existem nulidades processuais ou irregularidades de instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa, as partes são legítimas e capazes.

#

## **II – OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:**

O objecto do litígio concentra-se na questão de saber se assiste ao requerente o direito a ser indemnizado pelo valor que alega e peticiona na sua reclamação, sendo as questões a resolver as de conhecer da legitimidade contratual do requerente e do seu peticionado direito à indemnização.

#

## **III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:**

### **A – Matéria de facto provada:**

1 – No dia 5 de Novembro de 2018, a mãe do requerente a pedido deste, no posto de atendimento da requerida na Covilhã, pediu a expedição de uma mala preta de Portugal para França, através de encomenda postal registada com o n.º CP022312521PT, tendo sido descrito no espaço próprio para o conteúdo da encomenda que a mesma continha: “*Roupa, acessórios informáticos, sapatos*”.

2 – Não foi comunicado à mãe do requerente a possibilidade de contratar “o serviço especial de valor declarado.”.

3 - A encomenda foi dada como extraviada pelos serviços postais de destino e pela requerida, apesar dos esforços encetados por esta última na sua localização e entrega.

4 – Foi paga ao requerente, a título de indemnização, a quantia de € 198,87 correspondendo € 128,27 à indemnização fixada pelas regras procedimentais nas quais a requerida fundamenta o valor indemnizatório já pago e o montante de € 70,60, referente ao reembolso do preço contratado.

#### **B – Motivação:**

A factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes e o que resulta nos autos por confissão ou acordo das mesmas.

Nenhuma das partes apresentou testemunhas em sede de audiência, tendo ambas as mandatárias, em representação das partes, confirmado os factos trazidos aos autos.

Foram tidas em consideração quanto à formação do contrato as comunicações aos autos do requerente a 5 e 11 Março de 2019, às quais a requerida respondeu a 7 e 12 de Março, terminando com: *“... já expôs amplamente a sua posição, não tendo nada a acrescentar ao ora exposto pelo reclamante.”*, sendo que na comunicação de 11 de Março o requerente referiu que: *“... o serviço de valor declarado não foi nem mencionado nem explicado ao remetente. Relembro que os documentos que forneci provam que os xxx tinham perfeito conhecimento das dimensões e conteúdos da mala. Honestamente, tendo tido conhecimento, teríamos preferido adicionar esse serviço.”*

#

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

### **C – O Mérito da Causa:**

#### 1 – A legitimidade contratual do requerente:

Como resulta do documento de expedição da encomenda postal registada com o n.º , o remetente que contratou com a requerida o serviço postal foi a mãe do requerente, compreendendo esse contrato os actos de aceitação, tratamento, transporte e distribuição (n.º1 do artigo 4.º da Lei 17/2012 de 26 de Abril, na sua redacção original).

Como é consabido (e resulta da alínea e) do n.º2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96 de 26 de Julho com a redacção dada pela Lei n.º 12/2008 de 26 de Fevereiro), os serviços postais passaram a ser considerados serviços públicos essenciais e em consequência passaram a estar sujeitos a regras que visam a protecção do utente quer este seja uma pessoa individual ou colectiva (n.º3 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96), relativamente a um prestador de serviços, seja ele uma entidade pública ou privada (n.º 4 do artigo 1.º da Lei 23/96).

No presente caso, o requerente era o destinatário último da encomenda postal, embora não fosse o expedidor, remetente e contraente directo do serviço prestado pela requerida e, por isso, temos de considerar aquele contrato celebrado entre a mãe do requerente e a requerida como um contrato a favor de terceiro (sujeito ao regime definido nos artigos 443º a 451º do Código Civil), devendo à luz da Lei dos Serviços Públicos Essenciais o requerente ser considerado o utente e a requerida a prestadora do serviço postal.

Neste sentido, a sentença proferida no processo n.º3394/2018 do CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo onde se pode ler: *“Convocando a definição avançada pelo emérito Professor Inocêncio Galvão Telles, o contrato a favor de terceiro é um tipo contratual pelo qual “uma das partes, promitente, assume perante a outra, promissário, a obrigação de proporcionar a terceiro, estranho ao contrato, uma atribuição patrimonial”, a qual reveste, habitualmente, o carácter de uma prestação.”*

O requerente ficou deste modo empossado num direito contratual sobre a requerida, consubstanciado na obrigação de entrega da encomenda postal, o que lhe atribui legitimidade contratual para reclamar a prestação do serviço e as eventuais consequências do seu incumprimento, assim como a legitimidade processual necessária para a presente demanda.

#

## 2 - O direito à indemnização:

O requerente foi indemnizado pela requerida na quantia de € 198,87, indemnização essa fundada na aplicação das regras estabelecidas na Convenção Postal Universal e no Regulamento das Encomendas Postais.

No presente caso, essa indemnização corresponde ao valor de € 128,27 acrescido do montante de € 70,60 referente ao reembolso do preço contratado.

Reclama, no entanto, o requerente que para ficar indemnizado pretende a entrega do valor de € 648,00, sem que no entanto tal valor corresponda à perda efectiva, que não consegue contabilizar, quanto a alguns elementos incorpóreos constantes de ficheiros informáticos guardados em disco externo.

Ou seja, o requerente reclama um valor superior ao que as regras dos regulamentos e convenções lhe atribuem em função da responsabilidade contratual da requerida, pode assim ser?

Determinam o n.º 9 do artigo 14º do Regulamento do CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo e o n.º 1 do artigo 39º da Lei da Arbitragem Voluntária que o juiz decide segundo o direito, salvo se as partes decidirem ou acordarem na decisão segundo a equidade, o que não se verifica no presente caso.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Fica desta forma afastada a possibilidade de o árbitro poder julgar afastando-se do enquadramento legal aplicável e decidir da forma que lhe parecer mais equitativa para o caso concreto.

Dúvidas não há relativamente à responsabilidade contratual da requerida quanto ao incumprimento definitivo da obrigação legal e contratual de entregar a encomenda postal que lhe foi confiada para esse fim, uma vez que ficou provado que a encomenda se extraviou, sem possibilidade de ser recuperada em tempo útil e decorreram já cinco meses desde a contratação do serviço.

Aplicando ao caso concreto os regulamentos, convenções e o regime jurídico aplicáveis à prestação de serviços postais (Lei 17/2012 de 16 de Abril), independentemente da bondade da solução, a quantia de € 128,27 já paga pela requerida é o valor previsto para a situação em apreço aplicando critérios matemáticos, rígidos e abstractos e limitando o valor indemnizatório nos casos em que o dano é superior, como no presente caso em que o dano reclamado pelo requerente é superior.

Estas regras, não podem constituir uma limitação ao direito ao ressarcimento dos danos que podem ser sofridos pelo utente, resultando num aparente benefício concedido pelo legislador à requerida em detrimento do consumidor que poderia ver actuar os meios próprios do regime da responsabilidade civil previstos no Código Civil e dessa forma ser ressarcido do prejuízo real.

Mas terá sido este o único incumprimento contratual por parte da requerida?

Como foi afirmado pela requerida, em comunicação de 7 de Março de 2019 dirigida aos autos a folhas 29, o consumidor/requerente deveria ter solicitado o serviço especial de valor declarado aquando da expedição da encomenda se queria ser ressarcido pelo valor do conteúdo da encomenda em caso de extravio.

Analisada a questão à luz da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, porque é um serviço postal que está em causa, sobre a requerida recaem várias obrigações entre elas o direito/dever de informação previsto no artigo 4º do mencionado diploma.

O direito a informação do consumidor está consagrado no artigo 60º da CRP – Constituição da República Portuguesa e *“Não se torna necessário encarecer a importância que o dever de informação assume: todos sabem que ele é um instrumento imprescindível de tutela dos consumidores e um dos temas centrais do direito do consumo.”*(in Pinto Monteiro, Ajuris, edição especial).

Neste sentido, a sentença proferida no processo 383/2018 do CACCDC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, onde se lê: *“Sente-se, assim, hoje cada vez mais a necessidade de adaptação do sistema jurídico às necessidades concretas da nossa vida quotidiana, aos problemas concretos que a dinâmica social e o desenvolvimento económico e tecnológico suscitam, tendo sempre como pano fundo a tendência cada vez maior de defesa, a todos os níveis dos direitos do consumidor, sem contudo significar que tal implique o recurso à arbitrariedade. Deste modo o hodierno dever de informação não se resume, não se compadece com uma mera comunicação dos termos contratuais imediatos, o preço, as taxas a pagar, impõe-se também dar conhecimento sobre os riscos que podem apresentar para a saúde e segurança dos consumidores e ainda sobre as características e da melhor forma de salvaguardar o usufruir normal e natural do serviço, surgindo assim como forma de assegurar qualidade do serviço, consagrando-se desse modo o princípio da confiança. O dever de informação surge assim como tutela antecipada do consumidor e reflexamente da própria entidade prestadora do serviço.”*.

No dever de informação que recai sobre a requerida encontra-se inserida a obrigação de informar o utente das condições em que os serviços são fornecidos e prestar os esclarecimentos necessários, que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias de cada caso.

Mais cabe à requerida provar que cumpriu as obrigações e praticou as diligências necessárias para a correcta prestação dos seus serviços, previstas na Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

No presente caso bastaria à funcionária da requerida auxiliar no preenchimento do impresso e informar acerca do serviço de expedição ou deveria ter ido mais longe e informado dos mecanismos à disposição para salvaguarda dos direitos e interesses do utente, nomeadamente quanto à existência do mencionado serviço especial de valor declarado?

A resposta terá de se encontrar nas circunstâncias em que é contratado o serviço e o seu contexto.

A obrigação de informar todos os serviços disponíveis ao utilizador parece ser exagerada e absolutamente incumprível por qualquer funcionário ou prestadora de serviços num mero atendimento ao balcão.

Esta obrigação surge quando, dentro dos parâmetros do pedido formulado pelo utente, nomeadamente quanto ao tipo de encomenda, ao seu conteúdo e serviço contratado, surge um alerta relativamente às consequências que o extravio ou a não chegada ao destino da encomenda podem provocar no utente. E, apesar de muitas vezes essa hipótese nem sequer ser cogitada pelo utente, o alerta terá de despoletar no funcionário a necessidade de o informar para o eventual extravio da encomenda e a possibilidade de contratar um serviço que garanta o pagamento do valor do seu conteúdo.

No presente caso, a mãe do requerente preencheu um impresso de registo de encomenda, não só quanto ao remetente e destinatário, mas também quanto ao conteúdo da encomenda, sendo posteriormente colocado peso e preço pela funcionária, como parece resultar do documento de remessa.

Atento ao conteúdo descrito pela mãe do requerente, sem desprezo pelas roupas e calçado, que se eram enviadas era porque faziam falta ao requerente, a presença de acessórios informáticos, deveria ter alertado a funcionária da requerida para a necessidade de informar o utente da forma que tinha ao seu alcance para garantir o valor desse conteúdo, em concreto da existência do serviço de valor declarado, cabendo ao utente decidir se contratava ou não o mesmo.

E nesta parte a requerida incumpriu a obrigação de informação que sobre ela recaía nos termos do artigo 4º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, não tendo em sede de ónus de prova demonstrado o seu cumprimento, pelo que terá de ser responsabilizada por este incumprimento.

Determina o n.º 5 do artigo 8º da Lei 24/96 de 31 de Julho, Lei de defesa do consumidor, que: *“O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor,...”*.

Relativamente aos danos peticionados pelo requerente, descritos a folhas 26 dos autos, os mesmos parecem fixados em termos parcimoniosos para os bens em causa, atento o normal custo dos bens do mesmo tipo na percepção que o homem médio terá dos mesmos.

A requerida, sobre o pedido do consumidor tomou apenas posição quanto à fundamentação legal do montante peticionado, não contestou a existência do dano ou o valor, pelo que a sua alegação terá de ser tida como aceite.

O requerente tem direito à reparação destes danos, direito esse explanado no artigo 12º da Lei de defesa do consumidor quando diz: *“ O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens e prestações de serviços defeituosos.”*.

### III – DECISÃO:

Provada que ficou a não prestação do serviço contratado e a violação do dever de informação que cabia à requerida, julgo procedente a presente reclamação, condenando a requerida a pagar ao requerente a quantia de € 648,00, que deverá ser diminuída do valor já pago de € 128,27 (o valor de € 70,60 trata de uma devolução de valor pago pelo serviço e não um pagamento indemnizatório), remanescendo por pagar a quantia de € 519,73.

Sem Custas.

Valor: € 648,00.

Notifique.

Lisboa, 20 de Maio de 2019.

O Juiz-árbitro,

(  
P  
e  
d  
r  
o  
  
A  
r  
e