

Proc. n.º 431/2021 CNIACC

Requerente: A

Requerida: B

SUMÁRIO:

I – A prestação de qualquer serviço público essencial deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões – o artigo 7º da Lei 23/96 de 26 de Julho postula uma obrigação legal de resultados e não uma obrigação de meios, em que o prestador de serviço fica vinculado a obter um determinado resultado com a sua atividade, não logrando tal resultado a que se obrigou, há incumprimento contratual, ou maximé cumprimento defeituoso da obrigação contratual.

II – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

III – À exceção do que sucede no regime geral do direito civil, – n.º 1 do artigo 344º C.C. –, estando em causa litígio decorrente de relação de consumo cujo objeto seja um dos serviços públicos essenciais, a prova do cumprimento das suas obrigações contratuais e legalmente estipuladas de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabe ao Prestador de Serviço, nos termos do n.º 1 do artigo 11º da LSPE, Lei n.º 23/96 de 26 de Julho.

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a condenação da Requerida no pagamento da quantia de €1.063,10, correspondentes ao valor do serviço contratado com a Requerida, €8,12, acrescido de indemnização dos danos causados, no valor de €1.054,98, vem para tanto alegar em sede de reclamação inicial o incumprimento contratual por parte da Requerida no serviço contratualizado entre as partes (expedição de mercadoria de Portugal para Espanha), ocasionando a perda total dos bens expedidos.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação pugnado pela improcedência parcial da demanda, alegando, que apesar do manifesto extravio da mercadoria desenvolveu inúmeros esforços e diligências com vista a tentar a sua localização bem assim não tendo o Consumidor identificado os bens expedidos o que importa, necessariamente, a limitação do quantum indemnizatório por aplicação do n.º 3 do artigo 23 do DL 293/2003 ao montante de €15,00, por inexistência de dolo na sua atuação.

*

A audiência realizou-se na presença do Requerente, acompanhado de mandatário forense e mandatária forense da Requerida, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma ***ação declarativa de condenação***, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar o Requerente no montante de €1.063,10, nos termos e para os efeitos do

disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Reclamada tem por objeto social a prestação de serviços de transporte expresso de encomendas e courier, designadamente serviços postais não universais, e assegurar, na qualidade de transportador público rodoviário de mercadorias, no mercado nacional e internacional, e comissário de transporte, a gestão de transportes de mercadorias, a receção, o transporte e a entrega de volumes e documentação, nas condições legais e regulamentares aplicáveis; coordenação de fluxos de mercadorias e informação, gestão e controlo de stocks, armazenagem e logística, comércio internacional, importação e exportação, atividade transitária, atividade aduaneira e similar de apoio ao transporte, com poderes para declarar perante as alfândegas por conta de outrem.

2. A 27 de Novembro de 2020 Reclamante contratou os serviços da Reclamada para transporte de uma encomenda, com aproximadamente 1,5 Kg de peso bruto, tendo por destinatário Four Plus com morada X, pelo preço global de €8,12, à qual foi atribuída o código de rastreio 000;

3. A Requerida não associou a encomenda, por erro de sistema, um “CB Internacional”;

4. A encomenda entregue à Requerida continha uma câmara fotográfica da marca Canon EOS 6D Body, no valor de €679,99 e lente fotográfica da marca Canon OB EF no valor de €374,99;

5. A Reclamada foi nessa data informada do conteúdo da encomenda e respetivo valor;

6. A 02/12/2020, 04/12/2020, 07/12/2020, 09/12/2020, e 11/12/2020, o reclamante entrou em contacto com os serviços da reclamada indagando sobre o paradeiro da encomenda;

7. A Reclamada tendo-se apercebido da matéria versada no ponto 3 dos factos provados desenvolveu esforços e diligências com vista a tentar localizar a mercadoria, através de envio de emails para Espanha

8. A referida encomenda não foi entregue pela Reclamada ao seu destinatário, tendo sido considerada extraviada;

9. A 28/02/2021 a Reclamada emitiu a favor do Reclamante, que não aceitou, uma nota de crédito no montante de €15,00

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da conjugação das declarações do Requerente e testemunhas abaixo referenciadas com os documentos juntos aos autos.

A matéria factual versada no ponto 1 dos factos provados assim resulta de expreso acordo entre as partes, sendo ainda de conhecimento notório o objeto social da requerida, enquadrando-se, pois como serviço postal não universal.

A matéria versada nos pontos 2 dos factos provados resulta assente por acordo entre as partes, sendo certo que quanto a estes factos, os mesmos resultam evidentes ainda da

conjugação da guia de remessa unta aos autos a fls. 12 e 177 dos mesmos e do print do sistema interno da requerida do tracking da mercadoria junta a fls. 47 dos autos, nos quais é possível extrair as características da encomenda, tal qual refletida na matéria dada por provada;

Os pontos 3 e 8 dos factos dados por provados refletem matéria assente por expressa confissão da Requerida na sua peça processual.

Verdade é que a matéria refletida no ponto 3 dos factos dados por provados (não associação do CB Internacional) foi também expresso pelas testemunhas apresentadas pela Reclamada, as quais quanto à matéria dos autos afirmaram que:

1) D, Gestora de Clientes, X, B, desde a integração, explica o processo normal de envio: O serviço é a recolha na morada indicada pelo cliente entregue na morada do destinatário, sendo explicadas toda a tramitação. O normal é que a recolha seja efetuada na morada que o cliente pretender. Neste caso, o que terá ocorrido, o cliente terá dirigido diretamente a um dos nossos centros de expedição. São solicitadas todas as informações da mercadoria a expedir. O Primeiro contacto do cliente foi no dia 9 (faz gestão de grandes compras não trabalho diretamente no apoio ao cliente, mas devido ao volume de atendimentos, acabou por atender a chamada do reclamante, e a partir desse momento ficou com o assunto nas mãos, passou os seus contactos diretos, para ter um acompanhamento do caso, foi exposto o tema e começou com as averiguações de procedimento normal, o caso esteve sempre com a testemunha até passar para a gestora de reclamações. Fez as diligências normais para encontra a encomenda, foi primeiro necessário perceber porque não havia a guia internacional, na altura estavam na migração de sistemas, o primeiro passo foi fazer o registo com o número internacional, para se poder rastrear a encomenda apos saída do país. Passamos para a fase de averiguação, procurar a encomenda. Só depois de todas as averiguações passamos para o departamento de reclamações e a mercadoria é assinalada como não localizada. Sentiu que o cliente estava preocupado com o desfecho da situação

até porque o destinatário estava a colocar em questão a expedição da carga, motivo pelo qual redigiu o e-mail que redigi com autorização da minha chefia. Quando foi gerado o cb inicial a requerida já sabia que era uma encomenda para ser expedida para Espanha. Nos estávamos em fase de migração, já que antes só fazíamos expedições nacionais, nesta situação foi criada uma guia manual e depois é introduzida em sistema na operação, inicialmente o número de guia que aparece é o nacional, ao entrar no sistema devia assumir o cb internacional, neste caso não assumiu. O cb internacional foi gerado em dezembro, pensa que no dia 9 foi pedido aos sistemas informáticos para gravarem a carga em sistema, para introduzirem a informação da carga para Espanha. Na expedição de Lisboa para Espanha não existe o confronto entre cb nacional, a carga tem leitura para o pda para ele esta tudo bem. Quando a mercadoria chega a Espanha é feita leitura, o pda não consegue ler, vai então para o armazém como carga não identificada, neste caso específico penso que a carga terá chegado sem qualquer identificação, porque não houve contacto. Os operadores de armazém é que fizeram a etiquetagem. Pesquisaram pelas características no sistema da caixa no armazém, informando que não havia qualquer carga com aquelas características em armazém. Não existem buscas físicas. Confrontada com fls 12 dos autos esclareceu que se trata da guia manual normalmente expedida pelo cliente

2) E, Gestora de Reclamações da Requerida há 6 anos, 5 anos nestas funções, teve contacto a 11/12 por um envio que a partida estaria não localizado, mas ainda faltava a resposta de 2 centros de distribuição, insistimos para obtenção, a 19 janeiro foi comunicado que o envio estava não localizado. Houve e-mails de acompanhamento, entretanto a 2 que tivemos respostas tardias de 24 a 48 horas, o cliente teve sempre uma resposta pela Reclamada. Se houver seguro, é pago o valor da mercadoria Todas as pessoas das operações têm obrigação de informar o cliente do seguro, e é norma da casa, até porque é um produto que vendem, e mais não disse.

Pelo que o denominado “erro de sistema de introdução de cb internacional” foi também expressamente afirmado pelas testemunhas, cujo depoimento moldaram a

convicção deste Tribunal, conjuntamente com as declarações de parte do Requerente quanto à matéria constante do ponto 5 dos factos dados por provados.

Ora, se o Requerente a este propósito afirmou que no início do mês de novembro 2020 através do site da F, recorrendo ao site deles, adquiri uma máquina CANNON, não sendo profissional, sou entusiasta em fotografia, tem uma característica que não funciona com todas as lentes do mercado, e apercebi-me disso quando a máquina chegou. No dia 27 encontrou na F lente compatível com o equipamento. E quando a montou na máquina reparou que tinha uma sombra na zona visível, entrou em contacto com o vendedor, expus a situação (Espanha) e deram-me indicações para devolver a máquina para análise. Atuou em conformidade com as indicações que me foram dadas pela requerida e tinha de reportar o conteúdo da encomenda, e questionaram se havia documentos da venda e explicou que era a devolução, e portanto disseram para juntar elementos da encomenda que estava a expedir, fez isso tudo, e quando chegou ao armazém a leiria para entregar a encomenda, os funcionários em leiria disseram que já tinham essa informação, pegaram uma bolsa transparente autocolante, colocam na lateral da embalagem os documentos que entregou e imprimiram um etiqueta com a guia de código de rastreio, cuja cópia lhe foi entregue. Com o código de rastreio foi acompanhando a encomenda. Começou a estranhar o atraso na entrega da encomenda, no dia 4 voltou a entrar em contacto porque continuava a não ser entregue a encomenda, e foi informado que tinha havido um erro, foi gerada uma masterguia com código nacional, apesar de estar em Espanha não tem código internacional não conseguem ler, mas foi informado que a situação ia ser reportada. Foi contactado pela Requerida, o código já foi gerado, e em princípio no início da semana seguinte seja já entregue no destino. Na semana seguinte voltou a pesquisar, e continuava a dar a mesma informação. Foi informado que devia ser usado o código internacional e que ainda estava para entrega. A partir daí a situação perdeu-se, voltou a insistir por diversas vezes, até que um dia conseguiu entrar a fala com uma funcionária. O seu objetivo sempre foi a encomenda ser encontrada. O destinatário da encomenda era uma empresa que se dedica a este tipo.

A determina altura, a funcionária D, faz questão de reportar por email a situação para remeter à empresa a quem ia devolver a máquina, da assunção de responsabilidade da G. Depois de muita insistência é finalmente informado que a encomenda ia ser dado como perdida e que iam iniciar um processo de indemnização. No entanto há um erro por trás do processo, a encomenda perde-se por erro da requerida, e portanto não aceitou os valores, “estamos a falar de 15€ numa encomenda que ultrapassa os mil”. O bem adquirido estava no estado novo. Quem etiquetou a mercadoria foi a requerida. Já o tinham informado da necessidade das faturas para uma expedição internacional. A masterguia da embalagem foi entregue por pedido. Quanto ao valor da máquina – foi uma compra de ocasião, desde essa altura até agora ainda não encontrou máquinas a esse preço, o mais baixo será os 750€, e a lente será o mesmo. A informação da D – armazém regulador de espanha e que não conseguiram encontrar a encomenda. Comprovativo de entrega de uma máquina fotográfica – não lhe foi dado nenhum comprovativo.

Sendo pois coincidente com o depoimento da testemunha D, supra referenciado, em que a funcionária da Requerida afirma perentoriamente que “São solicitadas todas as informações da mercadoria a expedir”.

Assim, da conjugação destes dois elementos de prova moldou o Tribunal sobre a verificação dos factos relatados pelo Consumidor quanto à matéria versada no ponto 5 dos factos dados por provados.

Quanto à matéria versada no ponto 4 dos factos dados por provados, a mesma tem-se por provada pela junção aos autos da respetiva fatura a fls. 13 e 14 dos autos;

Ponto 6, tem-se tal matéria dada por provada pela junção aos autos dos mapas de rastreamento de mercadoria a fls. 149, 178 e 179 dos autos;

Ponto 7, pela junção aos autos das referidas correspondências eletrónicas a 10/12/2020 (fls. 48-50 e 194-196 dos autos), 17/12/2020 (fls. 51-53 e 197-199 dos autos) e 30/12/2020 (fls. 54-64 e 200-210 dos autos).

Por último a matéria refletida no ponto 9 dos factos dados por provados assim resulta da conjugação das declarações do requerente e nota de crédito junta a fls. 23 dos autos.

*

3.3. Do Direito

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem no âmbito de um eventual quadro contratual da prestação de serviços celebrado entre Requerente e Requerida de serviço postal mais concretamente, ao nível das suas obrigações principais geradas como que sejam a prestação dos seus serviços com qualidade e fiabilidade do serviço postal, nos termos dispostos quer no Regime Jurídico aplicável à prestação de Serviços Postais (Lei n.º 17/2012 de 26/04, na redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 16/2014 de 04/04).

Verdade seja dita, vem o Requerente assentar a presente demanda arbitral no invocado incumprimento, pela Requerida.

Conforme supra se referiu, o enquadramento jurídico da presente relação subjacente tal qual apresentada pelas partes, reporta-se, ab initio como um contrato de transporte de mercadorias, ou seja, um contrato entre expedidor (Consumidor/ Requerente) e transportador (Requerida/ B), no qual esta se obriga perante aquele a deslocar uma determinada mercadoria.

Certo é que o contrato de transporte é concebido como um contrato bilateral, celebrado entre transportador e expedidor.

Ora, verdade é que, o consumidor tem direito à qualidade dos serviços que contracta. Princípio basilar na nossa lei civil, já transversal pelo brocado latino *Pacta sunt servanda*, e aflorado na lei de defesa do consumidor no seu art. 4º - Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, e no artigo 7º da Lei 23/96 de 26 de Junho - A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.

E que, cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei – n.º 1 do artigo 11º da referida Lei n.º 23/96.

Nos presentes autos, e conforme resulta provado, não logrou a Requerida fazer prova de que a sua atuação foi conforme a obrigação de resultado a que se obriga por meio de contrato, que seja a qualidade no serviço prestado.

Ora, a responsabilidade civil contratual, fundamento legal em que o consumidor baseia a sua pretensão, pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respetiva presunção de culpa. Presunção esta que a Requerida, perante tudo quanto se expôs também não logrou ilidir.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil

contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

O Requerente invoca como dano decorrente do comportamento da Requerida, desde logo, o valor da mercadoria enviada (€1.054,98) e dos portes pagos (€8,12).

Ora, dispõe o artigo 12º, n.º 1 da LDC, Lei n.º 24/96, de 31/07, no que se refere ao direito à reparação de danos decorrentes de responsabilidade civil contratual no âmbito de contratos de consumo que “O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento dos bens ou prestações de serviços defeituosos”.

Sem mais considerações, o Requerente alegou, e provou, por convicção do Tribunal, que o comportamento da Requerida lhe causou o prejuízo patrimonial do montante despendido pelos portes pagos (€8,12), e o da perda dos bens inseridos nas encomendas (€1.054,98).

Torna-se, agora, necessário estabelecer uma ligação positiva entre a lesão e o dano, através da previsibilidade deste em face daquela. A este propósito, estipula o artigo 563º do C.C. que “A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão”

Postula, o citado normativo, o princípio da causalidade adequada, como regra básica do nexo causal a imputar entre facto ilícito/ violação contratual e o dano. Assim, a causa juridicamente relevante de um dano é aquela que, em abstrato, se revele adequada ou apropriada à produção desse dano, segundo as regras da experiência comum.

É, pois, inelutável afirmar que, no caso, não fosse o comportamento da Requerida, a Requerente não teria sofrido o dano não patrimonial elencado.

Tal qual referido supra, opera na responsabilidade civil contratual a presunção de culpa do devedor, segundo a qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C.

Já relativamente ao “quantum” indemnizatório, logrou também o Requerente fazer prova das despesas tidas por conta do serviço contratualizado e dos danos decorrentes da perda total dos bens.

Atente-se quanto ao enquadramento jurídico do caso dos autos, pois que o serviço contratado entre as parte é efetivamente um serviço postal, regulado pela Lei 17/2012 de 26/04, nos termos da qual se estabelece o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais no território nacional, bem como de serviços internacionais com origem ou destino no território nacional, transpondo a Diretiva n.º 2008/6/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de fevereiro de 2008, que altera a Diretiva n.º 97/67/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de dezembro de 1997, no respeitante à plena realização do mercado interno dos serviços postais da Comunidade.

Diploma este que terá como objetivos tem como objetivos, nos termos do seu artigo 1º:

- a) Definir as condições de prestação de serviços postais em plena concorrência;
- b) Assegurar a prestação eficiente e sustentável de um serviço postal universal; e
- c) Estabelecer os direitos e interesses dos utilizadores, em especial dos consumidores.

2 - Na prossecução dos objetivos estabelecidos na presente lei devem ser observados os seguintes princípios:

- a) Assegurar a existência, disponibilidade, acessibilidade e a qualidade da prestação do serviço universal;

b) Assegurar a sustentabilidade e viabilidade económico-financeira da prestação do serviço universal;

c) Garantir a aplicação e respeito dos requisitos essenciais previstos no artigo 7.º;

d) Assegurar a proteção dos utilizadores no seu relacionamento com os prestadores de serviços postais, designadamente no tratamento e resolução de reclamações;

e) Assegurar igualdade de acesso ao mercado.

Pelo que, apesar de regulamentar a prestação de serviço postal universal, não está a sua abrangência limitada ao mesmo, regulando toda a atividade postal que comporta, desde logo, operações contendentes com Transporte, que consiste na deslocação dos envios postais, por meios técnicos adequados, desde o ponto de acesso à rede postal até ao centro de distribuição da área a que se destinam; e Distribuição, a qual consiste no conjunto de operações realizadas desde a divisão dos envios postais, no centro de distribuição da área a que se destinam, até à entrega aos seus destinatários, pessoas singulares ou coletivas a quem é dirigido um envio postal, ou seja, um objeto, endereçado na forma definitiva, obedecendo às especificações físicas e técnicas que permitam o seu tratamento numa rede postal, bem como a respetiva entrega no endereço indicado no próprio objeto ou no seu invólucro, designadamente, encomenda postal, a qual constitui um volume contendo mercadorias ou objetos com ou sem valor comercial, como o é o caso dos presentes autos. (al. c) e d) do n.º 1 do seu art. 4º conjugado com a al. c) do n.º 1 do artigo 5º do mesmo diploma legal).

Pelo que, não acolhe este Tribunal o enquadramento jurídico tecido pela Requerida a este propósito, por aplicação das limitações impostas no artigo 23º do DL 293/2003, e assim, nestes termos, é totalmente procedente a presente demanda.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente, condenando a Requerida a pagar ao Requerente o montante de €1.063,10.

Notifique-se

Braga, 21/11/2021

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)