

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 1618\_2023.**

Demandante: **A**

Demandada: **B**

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): O incumprimento pelo prestador de serviço público postal essencial da obrigação de entrega da encomenda, daí resultando o seu extravio, constitui-o na obrigação de indemnizar o utente/consumidor pelos danos que lhe causou em consequência da sua atuação ilícita, nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, correspondendo o montante da indemnização a vinte vezes a taxa de registo paga na correspondência (**artigo 78.º/1**, do Decreto-Lei n.º176/88, de 18/05).

**I. - Relatório:**

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

O demandante **A**, residente em Aveiro, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1618\_2023, 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 do 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 do 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 da quantia de €612,00 a título de indemnização pelo extravio da encomenda expedida através de correio registado.

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 não reconhece o direito do demandante a ser indemnizado em virtude de ter cumprido o contrato mediante a entrega do objeto postal ao destinatário.

#### **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 14-11-2023, pelas 10:00.

O demandante encontrava-se presente e a demandada “B” representada pela Sr.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> O, Advogada.

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:**

### Questão Prévia – Intervenção Provocada da empresa “D”:

A demandada contestou a ação arbitral e requereu, ainda, a intervenção provocada da empresa “D”, pedido que foi indeferido no início da audiência arbitral porquanto à luz do disposto no **artigo 36.º/1**, da Lei da Arbitragem Voluntária, sob a epígrafe “*Intervenção de Terceiros*”, aplicável por força da remissão constante do **artigo 19.º**, do regulamento do CNIACC, só podem ser admitidos a intervir num processo arbitral em curso os terceiros vinculados pela convenção de arbitragem (neste caso, pela arbitragem necessária), o que manifestamente não é o caso da empresa “D”, que não está sujeita ao regime da arbitragem necessária prevista na Lei n.º24/96, de 31/07.

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**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada “B” no pagamento de uma indemnização no valor de €612,00 e a demandada pretende, por sua vez, ser absolvida de tal pedido por considerar que cumpriu o contrato com a entrega do objeto postal.

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 **€612,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que o 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, as declarações de parte prestadas pelo reclamante, o depoimento da testemunha R, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, 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. O reclamante adquiriu duas colunas de som a uma empresa alemã;
2. A empresa alemã enviou as colunas para Portugal;
3. As colunas encontravam-se desconformes com o contrato e devolveu-as à empresa alemã;
4. A empresa alemã informou o reclamante que a devolução teria de ser feita através da reclamada;
5. O reclamante deslocou-se a uma agência dos “B” e expediu as colunas através de duas encomendas;

6. O reclamante não declarou o conteúdo ou o valor das encomendas,
7. A reclamada contratou a empresa “D” para entregar as encomendas na Alemanha;
8. As encomendas não foram entregues ao destinatário (empresa alemã que vendeu as colunas);
9. Os portes de envio foram pagos pela empresa alemã ao operador postal alemão que por sua vez os pagou à reclamada, fruto do acordo comercial celebrado entre aquele e a reclamada.

**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 1-4 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral;
- b) Quanto aos factos n.ºs 5-6 por acordo das partes;
- c) Quanto ao facto n.º7 por confissão da reclamada na contestação;
- d) Quanto ao facto n.º8 pelas declarações de parte prestadas pela representante legal do demandante em sede de audiência arbitral e pela ausência de prova por parte da reclamada do cumprimento das suas obrigações contratuais ao abrigo do disposto no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07;
- e) Quanto ao facto n.º9 pelo depoimento da testemunha R.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes e as declarações de parte prestadas pela representante legal do

demandante com genuinidade e autenticidade, não tendo o tribunal descortinado qualquer sinal de falsidade no teor das suas declarações e/ou de contradição entre as mesmas, por um lado, e, sobretudo, o incumprimento por parte da reclamada do “ónus da prova” previsto no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na medida em que não provou nenhum dos factos que alegou em defesa do cumprimento da obrigação contratual de entrega do objeto postal no seu destinatário.

Este tribunal conclui, por isso, que o demandante provou todos os factos por si alegados através dos documentos juntos aos autos e das suas declarações de parte, ou seja, cumpriu o ónus da prova que impedia sobre si relativamente à prova dos factos constitutivos do direito a ser indemnizado que peticionou nos presentes autos e, ainda, que a reclamada não provou os factos por si alegados em contestação à causa de pedir e ao pedido do 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 do pedido de indemnização formulado pelo demandante.

Para este tribunal resultaram suficientemente provados todos os factos alegados pelo demandante, designadamente a celebração do contrato de prestação de serviços, a data, local e hora da expedição do objeto postal, e, sobretudo, o extravio do objeto postal.

Na verdade, não tendo a reclamada demonstrado o cumprimento do contrato celebrado com o reclamante, no que concerne à obrigação de entrega do objeto postal no seu destinatário, e não tendo ocorrido a sua devolução ao reclamante e não se encontrado a reclamada na posse do mesmo, este tribunal arbitral teve de concluir, necessariamente, que o mesmo se extraviou e, conseqüentemente, apurar o valor da indemnização à luz deste facto.

A relação contratual estabelecida entre as partes qualifica-se 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.º 23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Na prestação desse serviço público a demandada “B” 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 o objeto postal extraviou-se e depois de recusou-se a indemnizar o demandante nos termos pretendidos pela mesma.

De igual modo, a demandada violou a norma do **artigo 798.º**, do Código Civil, que dispõe que “O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causar ao credor”.

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.”.

Tal ónus da prova consta, igualmente, do **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, dado que “1 – 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.”.

A demandada “B” não afastou estas presunções legais na medida em que não provou a entrega do objeto postal no destino indicado pelo demandante.

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.”.

De acordo com o disposto no **artigo 78.º/1**, do Decreto-Lei n.º 176/88, de 18/05, sob a epígrafe “*Correspondências registadas*”, no caso de perda total de uma correspondência registada, como é o caso dos presentes autos, o remetente tem direito à importância reclamada, não podendo exceder a quantia equivalente a vinte vezes a taxa de registo paga.

Temos, então, que à luz da norma acaba de citar assiste o direito ao demandante de ser indemnizado pelo valor equivalente a vinte vezes a taxa de registo paga.

Não tendo resultado provado o montante da taxa de registo paga, na medida em que foi paga diretamente pelo operador postal alemão à reclamada, este tribunal arbitral não pode fixar, concretamente, o valor da indemnização, mas apenas, reconhecer tal direito ao reclamante e condenar a reclamada no pagamento ao reclamante do montante equivalente a vinte vezes a taxa de registo, ou as taxas de registo, pois estão em causa duas encomendas, paga pelo operador postal alemão.

Em face da matéria de facto dada como provada resulta, assim, para este tribunal, que a demandada “B” atuou ilícitamente, porquanto não cumpriu a sua obrigação de entrega das encomendas à demandante no dia e hora estabelecidos para o efeito.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a demandada “B” no pagamento ao demandante da quantia resultante da multiplicação por 20 das taxas de registo pagas por cada uma das duas encomendas**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

#### **VI. – Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€612,00** (seiscentos e doze euros), 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, 26-11-2023.**

**O Árbitro,**  
Alexandre Maciel,