



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



Proc. n.º 694/2022 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 – Nos presentes autos, foi contratada a entrega em morada de destino concreta, ainda que não tenha sido contratado serviço de entrega ao próprio destinatário. Pelo que, a Requerida só poderá afirmar que houve cumprimento da sua obrigação contratual (de resultado) quando pontualmente entrega na morada do destino concretamente identificada na correspondência. Não se pode afirmar tal cumprimento quando haja entrega da mercadoria na rua ou na porta do prédio em propriedade horizontal onde se integra a fração do Reclamante, a pessoa diversa, não identificada por qualquer elemento de identificação, que não o Requerente.

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.

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

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

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

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 €959,42, correspondentes ao somatório dos danos patrimoniais – o valor do em extraviado (€306,49) acrescido das despesas de desalfandegamento (€102,93) – com os danos não patrimoniais, que quantifica em €550,00, pelos transtornos tidos pela situação em análise, vem em suma alegar na sua reclamação inicial que a Requerida incumpriu a sua obrigação contratual, não procedendo à entrega da encomenda ao seu destinatário, aqui Requerente, na morada indicada naquela mesma encomenda, e que por conta disso o bem que lhe era destinado se extraviou.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação pugnado pela improcedência parcial da demanda, alegando, que pelo remetente não foi contratado o serviço de entrega ao próprio pelo que ao entregar a encomenda na morada do destinatário (que era o Requerente) cumpriu zelosamente com as suas obrigações contratuais, não lhe sendo por conseguinte imputável qualquer incumprimento.

*

A audiência realizou-se na presença do Requerente 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. 1. 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 €959,42, a título de danos patrimoniais e não patrimoniais, 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.

2. 2. Valor da Causa – €959,42 (novecentos e cinquenta e nove euros e quarenta e dois cêntimos),

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

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

1. Ao Requerente foi remetida correspondência internacional à qual foi atribuído o nº XXXXX, com o conteúdo “óculos para correção”
2. Pela aquisição do bem enviado identificado no ponto anterior, o Requerente pagou a quantia de €306,49 (1.700 reais)
3. O Requerente pagou €102,93 pelo desalfandegamento da supra identificada encomenda, uma vez chegado a Portugal

4. A correspondência internacional remetida ao Requerente não foi expedida estando-lhe associada o serviço adicional de entrega ao próprio

5. A correspondência identificada no ponto 1 dos factos provados tinha como morada de destinatário Rua X

6. A mesma correspondência foi entregue a C em 10 de Março de 2022 à porta do prédio em que se integra a morada do destinatário.

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1) O Requerente por conta desta situação teve danos morais no valor de €550,00

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da conjugação das declarações do Requerente e testemunhas arroladas por este e pela Requerida, abaixo identificadas, com os documentos juntos aos autos.

A matéria versada nos pontos 1 e 4 dos factos provados resultam de expresse acordo entre as partes quanto aos mesmos, refletido no conteúdo das suas peças processuais quer posteriormente corroboradas pelo Reclamante em sede de declarações de parte.

Em sede de Declarações de Parte o Requerente, A, Reformado, Casado, separado de facto, com C, notoriamente interessado na demanda arbitral, quanto aos factos esclareceu que a referida C no dia 24 fevereiro saiu de casa, não se encontrando já a residir naquela habitação, pelo que não era viável ela em março estar em casa, estava o

Requerente que não pode sair por motivos de saúde, nem tão-pouco ela não tem cópia de chaves. Questionado se saberia identificar o carteiro que procedeu à entrega da encomenda disse que não sabe se era quem fazia o giro habitual, o que tem certeza absoluta é que não pode ter entregue a C dentro de casa, portanto o carteiro deve ter confiado, mas nem sabe se foi ela que recebeu, sendo certo que ela continuou a rondar a porta até aos dias de hoje, chegando a pedir à senhora da limpeza para entrar mas esta tem indicações para não a deixar entrar, mais esclarecendo e afirmando que sabe que na correspondência internacional que lhe fora remetida não foi contratado o serviço de entrega ao próprio.

Assim, as partes não colocaram em questão a natureza do conflito em questão nem tão pouco foi junto aos autos elemento que abalasse o conteúdo da guia de expedição da correspondência junta a fls. 3 dos autos na qual é expresso o conteúdo da encomenda, dando-se tal facto por provado (ponto 1 dos factos provados), bem assim a identificação do destinatário e morada concreta de destino daquela encomenda, moldando por isso a convicção deste Tribunal no que se reporta também à matéria constante do ponto 5 dos factos provados.

O valor de aquisição dos óculos de correção expedidos, matéria constante do ponto 2 dos factos provados, resulta assente pela junção aos autos da respetiva fatura a fls. 4 dos autos

E a matéria respeitante ao pagamento do desalfandegamento pelo Requerente, correspondente ao ponto 3 dos factos dados por provados, resulta da própria conformação por correio eletrónico remetida pelos serviços da Requerida junta a fls. 3 dos autos, e no que se reporta ao valor, pela expressa não oposição da Requerida.

Por seu turno, quanto à matéria versada no ponto 6 dos factos dados por provados, a mesma resulta de parcial Confissão da Requerida, na respetiva peça

Processual e documentação junta mormente tracking da encomenda junta a fls. 61 dos autos, na qual é identificada como recetora da encomenda “C” e não o Requerente. Teve ainda o Tribunal em consideração, quanto ao local de entrega da encomenda à identificada recetora, o depoimento da Testemunha D, funcionário da Requerida há 31 anos, nas funções de Carteiro, adstrito sempre na zona geográfica da habitação do Requerente, quanto aos factos disse que viu uma vez o requerente, afirmando que (cite-se): “fiz o meu trabalho com consciência, a senhora perguntou-me se tinha alguma coisa para aquela morada, a senhora entrou para a porta do prédio, e identificou o destinatário, nome completo e rua. Não recolhi a assinatura porque era o regime da pandemia, não conhecia a senhora em causa (...) Não foi um registo pessoal, posso entregar a qualquer pessoal desde que na morada do destino”. Moldando assim a convicção do Tribunal que a carta foi entregue na entrada do prédio, e não na morada concreta de destino.

Já no que se reporta à fixação da matéria dada como não provada resultou da ausência de qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer da mesma, bastando-se o Requerente co alegações conclusivas de danos e transtornos mas não carreando aos autos, conforme lhe incumbia de acordo com as regras de repartição do ónus probatório, artigo 342 CC, qualquer elemento de prova de suportasse as mesmas.

Tanto mais que as testemunhas arroladas pelo Requerente, suas filhas, com um discurso parcial e não isento, o que é compreensível atenta a ligação familiar com o Reclamante não trouxeram aos autos qualquer elemento que permitisse a este Tribunal conhecer dos danos morais genericamente alegados pelo Reclamante.

A Testemunha E, Gestora comercial, Divorciada, filha do requerente, quanto aos factos afirmou que estava nesse dia em casa, tinha conhecimento da encomenda,

acompanhou o pai no processo de desalfandegamento e a senhora C já não estava cá em casa. No dia 11 de março os óculos como não apareciam e foram aos ctt, e o carteiro reatou que entregou a encomenda na porta do prédio na entrada, a uma senhora que se identificou como esposa do destinatário, não foi pedida identificação, o que veio a ser corroborado pelo próprio carteiro e momento posterior aquando a sua inquirição como testemunha perante este Tribunal. E mais não disse, não fazendo referencia a quaisquer transtornos morais com relevo compensatório.

A Testemunha E, Empregada de escritório, Divorciada, também filha do Requerente afirmou somente que presenciou a devolução da chave do apartamento, da porta de entrada do prédio não presenciou e que já chegou a rever C no exterior do prédio, nada mais dizendo também.

*

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 postal mais concretamente, ao nível das suas obrigações principais geradas como que sejam a prestação dos serviços pela Requerida 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, no qual o transportador (Requerida), se obriga a deslocar uma determinada mercadoria.

Dúvidas não restam 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 afluído 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. Repete-se, para que dúvidas não restem: foi contratada a entrega em morada de destino concreta, ainda que não tenha sido contratado serviço de entrega ao próprio destinatário. Pelo que, a Requerida só poderá afirmar que houve cumprimento da sua obrigação contratual (de resultado) quando pontualmente entrega na morada do destino concretamente identificada na correspondência. Não se pode afirmar tal cumprimento quando haja entrega da

mercadoria na rua ou na porta do prédio em propriedade horizontal onde se integra a fração do Reclamante, a pessoa diversa, não identificada por qualquer elemento de identificação, que não o Requerente. Assim, tem este Tribunal de concluir que, inelutavelmente, a Requerida não cumpriu com as suas obrigações contratuais.

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 (€306,49) e do desalfandegamento pago (€102.93), acrescido de um dano não patrimonial cuja compensação quantifica em €550,00.

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 pelo desalfandegamento pago (€102,93), e o preço do bem inseridos na encomenda (€306,49), não logrando provar qualquer dano não patrimonial, conforme já supra explanado em sede de motivação de matéria factual.

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, o 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.

Nestes termos, é parcialmente procedente a presente demanda.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação parcialmente procedente, condenando a Requerida a pagar ao Requerente o montante de €409,42, absolvendo-a no demais peticionado.

Notifique-se

Braga, 18/08/2022

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)