

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 409/2021

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): O incumprimento pelo prestador de serviço público postal essencial do prazo de entrega de uma encomenda 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 nos **artigos 9.º-B e 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:

A demandante **A**, residente na rua da X, 369, no concelho de Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 409/2021, 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 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 da quantia de €220,00 a título de indemnização pelo extravio da encomenda expedida através de correio registado com o número 000.

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 embora reconhecendo o direito da demandante a ser indemnizada discorda do valor indemnizatório peticionado pela mesma.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da “Mediação” as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da “Mediação” previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da “Resolução Alternativa de Litígios”.

Na fase de “Mediação” não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase “Arbitral”, em virtude da demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

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 06-07-2021, pelas 10:15.

A demandante encontrava-se presente e a demandada “B” representada pela Dr.^a C, 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:

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.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de “Mediação” ou “Arbitral”.

Compete a este tribunal fazê-lo 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 “B” no pagamento de uma indemnização no valor de €220,00 e a demandada pretende, por sua vez, ser absolvida de tal pedido por considerar que só está obrigada a indemnizar a demandante pela quantia de €47,00.

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 **€47,00**, 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.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€47,00** (quarenta e sete 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.

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, designadamente o documento de fls.3 dos autos que prova, desde logo, o pagamento pela demandante da quantia de €5,90 a

título de taxa de registo da correspondência expedida, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, as declarações de parte prestadas pela demandante, que se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, 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. Em 19-12-2019 a demandante enviou através da demandada o objeto postal registado com o n.º 000;
2. A demandante não declarou o valor do objeto postal;
3. A demandante pagou a quantia de €5,90 de portes (taxa de registo da correspondência);
4. O objeto postal da demandante foi dado como extraviado pela demandada;
5. A demandante propôs-se pagar a indemnização de €47,00 à demandante através de dois vales de correio;
6. A demandante não aceitou a indemnização e não levantou o respetivo valor;

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 ao facto n.º 1 pelo documento de **fls.3** dos autos;
- b) Quanto ao facto n.º 2 pelas declarações de parte prestadas pela demandante em sede de audiência arbitral;

- c) Quanto ao facto n.º 3 pelo documento de **fls.3** dos autos, pelas declarações de partes prestadas pela demandante e por aceitação da demandada no artigo 2.º da sua contestação;
- d) Quanto ao facto n.º 4 por confissão escrita espontânea e sem reservas da demandada no artigo 3.º da sua contestação e no documento de **fls.12** dos autos;
- e) Quanto ao facto n.º 5 por aceitação das partes e pelos documentos de **fls.13** dos autos;
- f) Quanto ao facto n.º 6 pelas declarações de parte prestadas pela demandante.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as confissões escritas espontâneas e sem reservas da demandada na sua contestação, os documentos juntos aos autos pelas partes e as declarações de parte prestadas pela 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.

Este tribunal conclui, por isso, que a 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.

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 pela demandante.

Para este tribunal resultaram suficientemente provados todos os factos alegados pela demandante, designadamente a celebração do contrato de prestação de serviços, a data, local

e hora da expedição do objeto postal, a taxa de registo de correspondência paga pela demandante, o extravio do objeto postal e o reconhecimento, pela demandada, de todos estes factos.

Na verdade, este litígio tem por objeto, somente, o valor da indemnização devida pela demandada à demandante, sendo que aquela entende que é devido o valor de €47,00 e esta o valor de €220,00.

Desde logo porque a demandada “B” confessou que “*Aceita ainda que o objecto foi dado como extraviado (...)*” (**artigo 3.º** da contestação).

Igual confissão consta do documento de **fls.13** dos autos:

Produto/Serviço: INDEMNIZAÇÃO SERVIÇO
Objecto:
Local de Aceitação: !

Efectuadas as necessárias averiguações, verificou-se a existência de anomalias na prestação do serviço pelo que, de acordo com as normas regulamentares, anexamos vale referente à respectiva indemnização.

A confissão acima transcrita consta de um documento escrito (cfr. **fls.13** junto com a reclamação inicial), assim como da contestação da demandada “B”.

Esta confissão judicial da demandada “B” seria prova suficiente para este tribunal arbitral condenar, liminarmente, sem necessidade de qualquer produção de prova adicional, a demandada “B” no pedido formulado pela demandante.

Esta confissão da demanda “B” constitui uma confissão judicial e é admissível nos termos e com efeitos previsto no **artigo 355.º/1/3**, do Código Civil, porquanto foi feita por escrito e num procedimento preliminar correspondente a esta ação arbitral.

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.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 a demandante nos termos pretendidos pela mesma.

De igual modo, a demandada violou a norma do **artigo 9.º-B**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, que dispõe que *“1 - O fornecedor de bens deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário.”*

“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.”*

Tal ónus da prova consta, igualmente, do referido **artigo 9.º-B/8**, da Lei n.º24/96, de 31/07, dado que *“9 – Incumbe ao fornecedor de bens a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.”*

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

Pelo contrário, a demandada “B” confessou, por escrito, que não cumpriu o contrato celebrado com a demandante ao declarar o extravio do objeto postal.

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.

Tendo resultado provado que a demandante, enquanto remetente, não declarou o valor do objeto postal, por um lado, e peticionado o montante de €220,00 a título de indemnização, por outro, temos, então, que à luz da norma acaba de citar assiste o direito à demandante de ser indemnizada pelo valor equivalente a vinte vezes a taxa de registo paga.

Considerando que resultou provado, também, que a taxa de registo paga foi de €5,90, o montante da indemnização fixa-se, então, em €118,00 (€5,90*20).

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

Dessa atuação ilícita resultaram, para a demandante, danos patrimoniais que terão de ser indemnizados e, por isso, o pedido de indemnização formulado pelo mesmo terá de ser julgado parcialmente procedente, por provado, nos termos acima indicados, e consequentemente, ser a demandada “B” condenada no pagamento da indemnização no valor de €118,00.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada “B” no pagamento à demandante da quantia de €118,00**, 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 **€220,00** (duzentos e vinte 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.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

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, 19-08-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,