

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1912/2020

Demandante: A

Demandada: B

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** A demandada não logrou demonstrar o cumprimento do ónus da prova (**artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07), relativamente à obrigação específica no âmbito do serviço postal que lhe está concessionado (**Decreto-Lei n.º 448/99, de 04/11**), de assegurar, no domínio da prestação dos serviços de envios postais incluídos no âmbito do serviço postal universal, da distribuição, pelo menos uma vez por dia e em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pelo ICP - ANACOM, no domicílio de cada destinatário ou, nos casos e condições previamente definidos pelo ICP-ANACOM, em instalações apropriadas (**Base X – 1/alínea b**); **2.º** A demanda fica obrigada, assim, a distribuir o correio destinado ao demandante no seu domicílio, e não num bloco de caixas de correio individuais, até demonstrar ao demandante que já foi autorizado pela entidade reguladora a distribuir o correio nos ditos blocos ou até obter tal autorização e notificar o demandante.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1912/2020, contra a demandada **“B”**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, 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 15º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na redação introduzida pela Lei n.º51/2019, de 29/07, 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.

De igual modo o pedido e a 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 na condenação da

demandada a entregar o correio postal nos domicílios do demandante e da sua família e a apresentar um pedido de desculpas pelo tratamento discriminatório a que os mesmos foram sujeitos.

Por sua vez, a demandada “B” contestou a ação arbitral defendeu-se por exceção e impugnação e requerendo, a final, a improcedência da ação e a sua absolvição do pedido.

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 regulamento do CNIACC e procuraram, insistentemente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir todos 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 do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e estar em causa um litígio sujeito à arbitragem necessária (**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, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 09-12-2020, pelas 11:45.

A demandada apresentou a sua contestação escrita em 04-12-2020.

O demandante esteve presente e a demandada esteve representada pela Dr.^a M, 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 - Exceção dilatória da falta de poderes representativos conferidos ao demandante:

Com a presente ação arbitral o demandante pretende a condenação da demandada no cumprimento dos quatro pedidos que se encontram enunciados na parte final da reclamação inicial que deu por integralmente reproduzida em sede do procedimento de “Arbitragem”.

Sucede, porém, que só um desses pedidos lhe diz respeito, pois os demais reportam-se aos seus familiares, designadamente os pais, o avô, o padrinho e a tia.

Sem prejuízo da Lei n.º144/2015, de 08/09, prever a possibilidade das partes se representarem a si mesmas ou por terceiros, que não advogados ou solicitadores, o que significa, então, que o demandante poderia representar a sua família neste procedimento arbitral, a verdade é que o mesmo não se apresentou nos presentes autos munido de poderes representativos para o efeito.

Ora, a ausência de poderes representativos conferidos pelos familiares ao demandante, designadamente através de uma procuração (**artigo 262.º**, do Código Civil), consubstancia uma exceção dilatória inominada que obsta a que este tribunal conheça do mérito da causa relativamente aos pedidos enunciados nos pontos 2, 3, e 4, do pedido final constante da reclamação inicial do demandante, e, tenha, por isso, de absolver a demandada da instância relativa aos mesmos.

Contrariamente a outras exceções, que não são do conhecimento oficioso, a ausência de poderes representativos é suscetível de ser conhecida oficiosamente por este tribunal arbitral.

Em face do exposto **julga-se totalmente procedente, por provada, a exceção dilatória da falta de capacidade judiciária do demandante**, e, consequentemente, o signatário da presente abstém-se de conhecer o mérito dos pedidos formulados e absolve a demandada da instância, nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 67.º**, do Código Civil e **artigos 15.º/1/2, 278.º/1-alínea c) e 577.º/alínea c)**, todos do CPC, aplicável aos presentes autos, por analogia (**artigo 10.º/1**, do Código Civil), em virtude do regulamento do CNIACC e da Lei da Arbitragem Voluntária serem omissos na regulação destas matérias.

Conclui-se, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio, válido e as partes estão devidamente representadas em juízo.

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**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada a entregar o correio postal nos domicílios do demandante e da sua família e a apresentar um pedido de desculpas pelo tratamento discriminatório a que os mesmos foram sujeitos.

Da reclamação e dos pedidos do demandante não resulta, direta ou indiretamente, o seu valor concreto suscetível de ser expresso em euros.

Analisados o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no Código do Processo Civil (CPC), para a verificação do valor da causa não foi possível a este tribunal determinar o valor concreto da causa porquanto, pese embora os pedidos do demandante sejam concretos, não se conseguiu determinar um valor certo, expresso em euros, que represente a utilidade económica imediata de tais pedidos.

A este tribunal não resta outra alternativa senão fixar o valor da causa recorrendo ao critério supletivo previsto no **artigo 303.º**, do CPC, considerando, para o efeito, que os interesses em causa são imateriais.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€30.000,01** (trinta mil euros e um cêntimo), nos termos do **artigo 303.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.

Cumpra, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), o articulado do demandante, os documentos juntos aos autos, os factos admitidos por acordo, confessados e provados por documentos, as declarações de parte do demandante, que se revelaram coerentes, seguras, coincidentes com a realidade, com precisão de datas, lugares e pessoas, revelando, por isso, autenticidade e genuinidade, e, desse modo, credíveis não revelando qualquer sinal de contradição entre si, o depoimento da testemunha X, trabalhador da demandada, que se revelou inseguro, contraditório, incoerente e, por isso, sem credibilidade, 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 demandante reside em.....;
2. O demandante reside com os seus pais;
3. O correio postal dirigido ao demandante e aos seus pais não é entregue no seu domicílio;
4. O correio postal dirigido ao demandante e aos seus pais é entregue num bloco de caixas de correio individuais (BCCI), que se encontram localizadas a trezentos metros do domicílio do demandante e dos seus pais,
5. A rua de ... encontra-se sinalizada com toponímia;
6. O domicílio do demandante e dos seus pais dispõe de um recetáculo adequado e acessível justaposto ao número de polícia da habitação;
7. O domicílio do demandante confronta, a norte, com a estrada municipal 0000;
8. Esta estrada municipal é o único acesso à localidade de y;

9. A viatura da demandada que se encontra adstrita à distribuição diária do correio passa junto ao domicílio do demandante e dos seus pais duas vezes no mesmo dia, ao entrar e sair da localidade;
10. A localidade de y e o local do domicílio do demandante e dos seus pais apresentam condições para circulação rodoviária.

Não **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. A demandada obteve autorização prévia da entidade reguladora (ANACOM), para distribuir o correio postal dirigido ao demandante e aos seus pais num bloco de caixas de correio individuais.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7, pelos documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos n.ºs 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10, pelas declarações de parte prestadas pelo demandante em sede de audiência arbitral.
- c) Quanto ao facto n.º1, da matéria de facto que não resultou provada, pela circunstância da demandada não ter logrado cumprir o ónus da prova prevista no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, no que concerne ao cumprimento das suas obrigações de concessionária de serviço público essencial (serviço postal universal), designadamente no que concerne à obrigação enunciada na Base X – 1/alínea b), ou seja, que a distribuição não é realizada no domicílio do demandante e dos seus pais em virtude de estar autorizada pela ANACOM a distribuí-lo num bloco de caixas de correio individuais.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se essenciais os documentos juntos aos autos pelo demandante porquanto a partir dos mesmos foi possível apurar, desde logo, que o seu domicílio se situa numa rua que tem topónimo atribuído, que tem recetáculo para a receção do correio, que a demandada apresentou pelas duas versões de factos para justificar a distribuição do correio nos referidos blocos em detrimento do domicílio do demandante e dos seus pais.

A partir dos documentos foi possível apurar, a esse respeito, que tendo apresentada duas versões para justificar a sua atuação a demandada nunca mencionou estar autorizada pela entidade reguladora (ANACOM), a distribuir o correio nos termos em que o fez, ou seja, nos blocos.

Da norma do **artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/94, de 26/07, resulta 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 teria, então, de provar, nos presentes autos, que cumpriu todas as suas obrigações de concessionária de serviço público essencial, o que manifestamente não se verificou, porquanto em nenhum momento a demandada apresentou a autorização da entidade reguladora que lhe permitiria distribuir o correio nos termos que o vem fazendo.

Este tribunal não afirma que tal autorização não exista, o que afirma, ao invés, é que a demandada não fez prova da mesma de acordo com o ónus da prova que recaí sobre si de acordo com a norma acima referida.

E se porventura dispuser dessa sentença poderá, então, demonstrar junto do demandante que estará a respeitar as suas obrigações de concessionária do serviço postal universal ou, futuramente, caso obtenha essa autorização, caso a mesma não exista atualmente, poderá invoca-la para justificar a sua atuação.

Todavia, à data dos factos, a verdade é que a demandada não fez prova desse facto, não cumpriu o ónus a prova e, por isso, terá de sujeitar-se às consequências jurídicas resultantes desta sentença arbitral.

Limitou-se, a esse respeito, a referir, numa primeira fase, que a rua do domicílio do demandante não tinha condições de circulação, para depois, numa segunda fase, justificar-se com o facto do município de ... não ter concluído o processo de toponímia das freguesias e comunicado ao serviço de código postal da B os nomes das respetivas artérias.

No entanto não logrou, também aqui, fazer prova dos factos alegados, não cumprindo, assim, o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, que dispõe que *“1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.”*

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral consiste em saber, então, se a demandada ao distribuir o correio nos termos em que o tem feito violou as suas obrigações de concessionária de serviço público essencial (serviço postal universal), o regime jurídico aplicável à prestação de serviços postais (Lei n.º17/2012, de 26/04), e os direitos do demandante

enquanto utente e as suas obrigações enquanto prestadora de serviço público essencial, ambos previstos na Lei n.º23/95, de 26/07.

Vejam, então, o que dizem cada um destes regimes:

O **artigo 10.º**, da Lei n.º17/2012, de 26/04, consagra, sob a epígrafe “*Serviço Universal*”, que “1. *É assegurada a existência e a prestação do serviço universal, o qual consiste na oferta de serviços postais definida na presente lei, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando as necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais.*”.

Relativamente à recolha e distribuição dos envios postais abrangidos no âmbito do serviço universal dispõe, ainda, o **artigo 12.º**, da referida Lei, sob a epígrafe “*Âmbito do serviço universal*”, que “4 - *Os prestadores de serviço universal devem assegurar uma recolha e uma distribuição dos envios postais abrangidos no âmbito do serviço universal pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pelo ICP-ANACOM.* 5 - *A distribuição a que se refere o número anterior é feita no domicílio do destinatário ou, nos casos e condições previamente definidas pelo ICP-ANACOM, em instalações apropriadas.*”.

Por sua vez o **artigo 11.º**, da Lei agora mencionada, dispõe, sob a epígrafe “*Características do serviço universal*”, que “1 - *A prestação do serviço universal deve assegurar a satisfação das seguintes necessidades: b) A satisfação de padrões adequados de qualidade, nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, densidade dos pontos de acesso, regularidade e fiabilidade do serviço; c) A prestação do serviço em condições de igualdade e de não discriminação;*”.

O Decreto-Lei n.º448/99, de 04/11, consagra as “*Bases da Concessão do Serviço Postal Universal*”.

A **Base X**, relativa às “*Obrigações específicas no âmbito dos serviços concessionados*”, dispõe, então o seguinte: “1. *Constituem obrigações específicas da concessionária no domínio da prestação dos serviços de envios postais incluídos no âmbito do serviço postal universal, referido na alínea a) do n.º 1 da base II: a) A sua recolha, pelo menos uma vez por dia e em todos os dias úteis, dos pontos de acesso à rede do serviço universal, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pelo ICP -ANACOM; b) A sua distribuição, pelo menos uma vez por dia e em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pelo ICP -ANACOM, no domicílio de cada destinatário ou, nos casos e condições previamente definidos pelo ICP- -ANACOM, em instalações apropriadas.*”.

Uma vez que o serviço postal é um serviço público essencial teremos, por isso, de considerar as normas do seu regime jurídico, com especial enfoque nas dos **artigos 3.º, 4.º, 7.º e 11.º**.

O **artigo 3.º**, “*Princípio Geral*”, dispõe, assim, que “*O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.*”.

O **artigo 4.º**, “*Dever de informação*”, que “*1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justificarem, de acordo com as circunstâncias.*”.

O **artigo 7.º**, “*Padrões de qualidade*”, que “*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, por fim, o **artigo 11.º**, sob a epígrafe “*Ónus da prova*”, 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.*”.

Subsumindo, assim, a matéria de facto que resultou provada e não provada às normas acima citadas este tribunal arbitral conclui, assim, que a demandada não logrou demonstrar, desde logo, o cumprimento do ónus da prova previsto no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07.

Este ónus da prova diz respeito à obrigação específica no âmbito do serviço postal que lhe está concessionado (**Decreto-Lei n.º 448/99, de 04/11**), de assegurar, no domínio da prestação dos serviços de envios postais incluídos no âmbito do serviço postal universal, da distribuição, pelo menos uma vez por dia e em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pelo ICP -ANACOM, no domicílio de cada destinatário ou, nos casos e condições previamente definidos pelo ICP-ANACOM, em instalações apropriadas (**Base X – 1/alínea b**).

A regra resultante da **Base X/n.º1-alínea b)** é que o correio tem de ser distribuído no domicílio de cada destinatário.

A exceção prevista nesta **Base X**, “*distribuição em instalações apropriadas*”, depende de autorização prévia da parte da entidade reguladora, no caso a ANACOM.

Ora, tendo resultado provado que a demandada vem distribuindo o correio postal destinado ao demandante e aos seus pais num bloco de bloco de caixas de correio individuais, ou seja, ao abrigo do regime de exceção, teria, então, de demonstrar nos presentes autos que está autorizada a fazê-lo.

Não o tendo feito este é legítimo a este tribunal concluir que tal autorização não existe ou, no limite, existindo, a demandada decidiu não fazer prova da sua existência.

Assim sendo, a consequência jurídica, do incumprimento do ónus da prova da existência da autorização da ANACOM que legitime a distribuição do correio nos termos em que o vem fazendo, só poderá ser uma, ou seja, condenar-se a demandada no cumprimento da regra prevista na **Base X/n.º1-alínea b)**.

A demanda fica obrigada, assim, a distribuir o correio destinado ao demandante no seu domicílio, e não num bloco de caixas de correio individuais, até demonstrar ao demandante que já foi autorizado pela entidade reguladora a distribuir o correio nos ditos blocos ou até obter tal autorização e notificar o demandante.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, conseqüentemente, condeno a demandada a distribuir o correio destinado ao demandante no seu domicílio, e não num bloco de caixas de correio individuais, com início no dia seguinte à notificação da presente sentença arbitral, e até demonstrar ao demandante que já foi autorizado pela entidade reguladora a distribuir o correio nos ditos blocos ou até obter tal autorização e notificar o demandante, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VII. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€30.000,01** (trinta mil euros e um cêntimo), nos termos do **artigo 303.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave 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, 15-01-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

