

## Sentença Arbitral

Processo n.º 1735/2019.

Demandante: A

Demandada: B

Demandada: C

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): O incumprimento pelos prestadores de serviço público postal essencial dos prazos de entrega de encomendas constitui-os na obrigação de indemnizar o utente/consumidor pelos danos que lhes causaram 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.

### **I. - Relatório:**

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

O demandante A, residente na Rua X, no concelho de Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1735/2019, contra as demandadas “B” e “C” acima melhor identificadas.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, em virtude da ausência das mesmas na referida audiência, o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por estar em causa um serviço público essencial (“*Serviços Postais*”), o demandante exerceu o direito previsto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, e por se tratar de arbitragem necessária submeteu à apreciação do Tribunal Arbitral do CNIACC a resolução do litígio que a opõe às demandadas.

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 no pagamento do valor total, já liquidado, de €78,77, a título de danos patrimoniais, uma indemnização, por danos não patrimoniais, que não liquidou na sua reclamação inicial e nos requerimentos subsequentes, tudo com fundamento na atuação ilegal das demandadas “B” e “C”, designadamente os danos que lhe foram causados pelos atrasos na entrega das encomendas contratadas às mesmas, assim como pelo extravio de uma das encomendas.

A demandada “Ct” não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral porquanto não esteve presente na referida audiência.

Por sua vez a demandada “B” apresentou contestou escrita na qual alegou, em síntese, que os factos alegados pelo demandante não correspondem à verdade, contraponto com outra versão dos factos, concluído, por isso, pela improcedência da ação e pela sua absolvição dos pedidos.

#### **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 serviço público essencial (**artigo 1.º/2/alínea e**), 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 do CNIACC no dia 30-01-2020, pelas 11:30.

As partes não se encontravam presentes nem se fizeram representar na audiência arbitral.

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:

#### **Omissão de apresentação de contestação pela demandada “C”:**

Como se deu conta supra a demandada “C” não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral porquanto não esteve presente na referida audiência.

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da demandada “C”.

De acordo com o disposto no **artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do CNIACC, *“Se o demandando não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante”*.

Da norma acaba de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada “C” não implica a sua confissão dos factos alegados pelo demandante.

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

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

As partes não se encontravam presentes nem se fizeram representar na audiência arbitral.

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**).

O demandante pretende que este tribunal condene as demandadas a pagarem-lhe uma indemnização no valor de **€78,77**, a título de danos patrimoniais, e uma indemnização, que não liquidou, a título de danos não patrimoniais.

Analisado, assim, os pedidos e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€78,77**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor reclamado pelo demandante a título de danos patrimoniais, não acrescendo ao mesmo o valor dos danos não patrimoniais pois, reitera-se, não foram objeto de liquidação pelo demandante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€78,77** (setenta e oito euros e setenta e sete cêntimos), nos termos dos **artigos 297.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.

Cumprido, por isso, apreciar e decidir.



**III. – Enquadramento de Facto:**

Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), designadamente os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e provados por documentos, **resultaram provados**, com relevância para a decisão da causa, os factos seguintes:

1. O demandante contratou os serviços da demandada “B” para recolha e entrega de uma encomenda;
2. A recolha da encomendada deveria ter ocorrido no local indicado pelo demandante no dia 10-07-2019 entre as 09:00 e as 19:00;
3. A demandada “B” não recolheu a encomenda na data, local e hora contratados com o demandante;
4. A demandada “B” não cumpriu o contrato de prestação de serviços celebrado com o demandante;
5. O demandante apresentou diversas reclamações junto da demandada nos dias 10-07-2019, 17-08-2019 e 09-09-2019, a qual só respondeu a primeira vez em 09-09-2019;
6. O demandante contratou a demandada “C” para recolha e entrega da encomenda mencionada nos autos;
7. A recolha da encomenda ocorreu no dia 10-07-2019 em Paços de Ferreira e foi entregue no destinatário, em X, no dia 30-07-2019;
8. A entrega deveria ter ocorrido no dia 11-07-2019;
9. A embalagem da encomenda apresentava-se em mau estado e com sinais de ter sido aberta;
10. A empresa “Z” aceitou a encomenda e devolução de todos os produtos à exceção do “\*\*\*\*” no valor total de €24,81;
11. A empresa “Z” não reembolsou o demandante da quantia de €24,81 em virtude do “\*\*\*\*” se encontrar danificado.



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

- a) O demandante não se encontrava no local, data e hora acordados com demandada “B” para recolha da encomenda;
- b) A empresa “Z” não colocou reservas e aceitou a embalagem entregue pela demandada “C”.

#### **IV. – Motivação:**

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, 2, 7 e 8 encontram-se assumidos por todas as partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 1 a 11 nos documentos juntos aos autos (cfr. fls.4/13 dos autos.)

O ónus da prova dos factos constitutivos dos direitos alegados recai sobre a parte que os invoca.

Este tribunal conclui, por isso, que a demandante provou, parcialmente, os factos por si alegados através dos documentos juntos aos autos, 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.

Na apreciação da matéria de facto este tribunal não deixou de ter em conta as regras do ónus da prova que se encontram enunciadas no Código Civil, porquanto, pese embora o silêncio processual da demandada “C” não determine uma confissão automática das alegações do demandante, a verdade é que este participou ativamente no processo arbitral, apresentando, desde logo, prova documental suficiente para prova dos factos por si alegados.

Ao invés, da parte da demandada “C”, este tribunal não conseguiu apurar, sequer, a sua versão dos factos, quanto mais apreciar prova produzida no sentido da confirmação e/ou infirmação dos factos alegados pela demandante.



Relativamente à demandada “B” limitou-se a alegar que o incumprimento do contrato celebrado com o demandante se deveu a este último, não tendo, contudo, feito prova de tal facto, sendo certo que o documento apresentado para o efeito não se revelou suficiente para tal prova.

Como decorre da lei não basta que as partes invoquem um determinado direito, é necessário, igualmente, que façam “...*prova dos factos constitutivos do direito alegado.*”, conforme dispõe o **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Aplicando esta norma aos factos em apreço temos, então, que caberia as partes fazer prova daqueles factos.

Sucedem, porém, que as demandadas não lograram provar os factos alegados.

Na verdade limitou-se a alega-los e não apresentaram nenhuma prova e/ou requereram a produção de meios de prova que permitissem a este tribunal dar como provados os factos alegados em defesa do seu direito.

#### **V. – Enquadramento de Direito:**

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação das demandadas, que originaram o litígio entre as partes, e quais as consequências para as mesmas decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para serem condenadas no pagamento dos pedidos de indemnização formulados pelo demandante.

Para este tribunal resultaram suficientemente provados todos os factos alegados pela demandante relativamente aos contratos de prestação de serviços celebrados com as demandadas que tinham por objeto a entrega das encomendas melhor identificadas nos autos.

No que concerne à demandada “B” este tribunal arbitral considera não existirem dúvidas que a mesma não cumpriu o contrato de prestação de serviços celebrado com o demandante.

Pese embora alegar na sua contestação que o incumprimento é imputável ao demandante, na medida em que não estaria presente na morada indicada no dia 10-07-2019, pelas 16:25, a verdade é que não provou tal facto.



Na realidade limita-se a apresentar, para o efeito, um documento, que se presume ter sido extraído de alguma plataforma interna da demandada, para provar que o demandante não se encontrava no local, data e hora acordados com o mesmo para o levantamento da encomenda.

Por sua vez, o demandante fez prova, suficiente, de ter estado no local, data e hora, acordados com a demandada “B”, ou seja, das 09:00 às 19:00, do dia 10-07-2019, como resulta, nomeadamente, dos documentos que atestam as comunicações telefónicas e por e-mail com a demandada, que se encontram juntos aos autos.

No que diz respeito à demandada “C” o incumprimento é ainda mais acentuado, porquanto, para além de não ter assegurado a entrega da encomendas nos termos e condições acordados com o demandante, que fez prova dos mesmos através da documentação junta com a sua reclamação inicial, resultou, ainda, como provado para este tribunal, que a embalagem contendo a encomenda se encontrava em mau estado e com sinais claros de abertura e visualização do seu conteúdo.

As duas relações contratuais estabelecidas entre o demandante e as demandadas 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.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Na prestação desse serviço público as demandadas estavam obrigadas 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 as demandas não cumpriram o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, não tiveram em atenção dos interesses do utente/consumidor, assim como violaram, também, o princípio geral da boa-fé enunciado no **artigo 3.º**, daquele diploma, pois demorou muito tempo a reconhecer o seu incumprimento e depois de fazê-lo 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.”.



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.”*

As demandadas não afastou estas presunções legais na medida em que não provaram que cumpriram os prazos acordados com o demandante ou que o incumprimento do prazo de entrega não lhes era imputável.

Do **artigo 804.º/1**, do Código Civil, decorre, ainda, que a *“1 – A simples mora constitui o devedor na obrigação de reparar os danos causados ao credor.”*

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.”*

As demandadas constituíram-se em mora a partir do momento em que não entregaram a encomenda, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 805.º/2/alínea a)**, do Código Civil, porquanto está em causa obrigação com prazo certo, ou seja, obrigação de entrega de bem em dia e horário estabelecidos por acordo entre as partes.

Esta circunstância traduziu-se, no entendimento deste tribunal, em danos patrimoniais para a demandante, que teve um prejuízo no valor global de €78,77, correspondente ao valor pago pelos serviços de encomenda e pelos produtos que ficaram inutilizados dado que não foi cumprido o seu prazo de entrega.

No que concerne aos valores peticionados este tribunal considera-os adequados e suficientes para reparar os danos causados ao demandante, tendo por base os critérios estabelecidos no **artigo 562.º** e seguintes do Código Civil, sendo que a indemnização em dinheiro se revela, igualmente adequada, dada a impossibilidade de reconstituição natural da situação de facto que existiria.



Em face da matéria de facto dada como provada resulta, assim, para este tribunal, que as demandadas atuaram ilicitamente, porquanto não cumpriram a sua obrigação de entrega da encomenda ao demandante no dia e hora estabelecidos para o efeito e nos termos e condições contratados.

Dessa atuação ilícita resultaram para o demandante danos patrimoniais que terão de ser indemnizados e, por isso, os pedidos de indemnização formulados pelo mesmo terão de ser julgados parcialmente procedentes, por provados, e consequentemente, serem as demandadas condenadas no reembolso dos valores pagos pela prestação de serviços (€9,32 e €9,00), dos custos suportados com as chamadas telefónicas para a linha “B” (€2,04), e, por fim, o valor dos produtos que a demandada “C” não aceitou a devolução no valor de €24,81 (cfr. fls11 dos autos), relativos ao “\*\*\*\*”.

No que concerne aos pedidos de pagamento de indemnizações por danos não patrimoniais, decorrentes do *“tempo de espera, tratamento dado (desonestidade acima de tudo) e a trapalhada”*, formulados contra as duas demandadas, mas que o demandante não liquidou, este tribunal arbitral julga-os totalmente improcedente, por não provados, na medida em que tendo alegado danos aquele não logrou, contudo, fazer prova de tais factos e, também, dos montantes para reparação dos mesmos.

Sendo certo que recaía sobre o demandante o ónus da prova dos factos alegados, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 342.º**, do Código Civil, que sob a epígrafe *“Ónus da prova”*, dispõe, em suma, que *“Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.”*

Tendo alegado os factos constitutivos do seu direito, ou seja, os *“tempo de espera, tratamento dado (desonestidade acima de tudo) e a trapalhada”*, o demandante não conseguiu, contudo, fazer prova dos mesmos, pelo que este tribunal arbitral tem, necessariamente, de julgar improcedentes, por não provados, tais pedidos.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência, ainda que parcial, da presente ação arbitral e, consequentemente, pela responsabilização das demandadas, “B” e “C”, apenas, pelos danos materiais causados ao demandante.



**Nota final:** a arbitragem como meio alternativo de resolução de litígios está sujeita, igualmente, aos princípios gerais de natureza processual que se encontram consagradas nos diversos códigos de processo, designadamente no Código de Processo Civil, como são o caso dos Princípios da “Cooperação”, “Economia processual”, “Dever de boa-fé processual” e “Dever de recíproca correção”.

Aliás, sendo um meio alternativo na resolução de litígios, que se quer célere, atempado e pontual, a arbitragem está, por maioria de razão, sujeita a um cumprimento ainda mais rigoroso de tais princípios, designadamente do “Dever de boa-fé processual” e “Dever de recíproca correção”.

Este tribunal arbitral, que não se resume, de modo algum, ao árbitro signatário desta sentença arbitral, é composto, desde logo, pelas partes, mas, também, pelas Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao mesmo que entre muitas funções secretariam as audiências arbitrais.

Deste processo arbitral resulta, suficientemente, que a Ex.ma Senhor Jurista, Dr.<sup>a</sup> Ana Alves, cumpriu, integralmente, tais princípios. Todavia, o mesmo não se poderá dizer do demandante, A.

Fruto, provavelmente, da inexperiência e do desconhecimento da lei, revelou, sistematicamente, uma postura de incorreção para com a Dr.<sup>a</sup> Ana Alves, não cuidando de cumprir o dever geral de urbanidade a que está adstrito, para além do uso sistemático da figura processual do “requerimento” para trazer aos autos factos, alegações, conclusões e outros comentários, que já constavam da sua reclamação inicial, e que se traduziram em entropias desnecessárias ao bom andamento deste processo arbitral.

Por isso, consigo, expressamente, nos presentes autos, através desta sentença arbitral, que atuação da Ex.ma Senhor Jurista, Dr.<sup>a</sup> Ana Alves, revelou-se irrepreensível, cumprindo de modo superior os princípios e as regras por que se rege este Tribunal Arbitral.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral e, consequentemente:**

- a) Condeno a demandada “B” a pagar, no prazo de 10 (dez) dias, ao demandante, a quantia de €11,36 (onze euros e trinta e seis cêntimos), a título de indemnização pelos danos materiais;**



**b) Condeno a demandada “C” a pagar, no prazo de 10 (dez) dias, ao demandante, a quantia de €33,81 (trinta e três euros e oitenta e um cêntimos), a título de indemnização pelos danos materiais;**

**c) Absolvo as demandadas “B” e “C” dos pedidos de pagamento ao demandante das indemnizações por danos não patrimoniais.**

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 **€78,77** (setenta e oito euros e setenta e sete cêntimos), nos termos dos **artigos 297.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, 13-02-2020.**

O Árbitro,  
Alexandre Maciel