

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1216_2022.

Demandante: A

Demandada: B

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): O incumprimento pelo utente/consumidor do prazo de pagamento das taxas devidas pelo desalfandegamento do objeto postal que lhe estava destinado e a devolução deste ao remetente não se traduz numa violação dos direitos consagrados na Lei n.º23/96, de 26/07, exonerando, por isso, a demandada, enquanto prestadora de serviço essencial, do pagamento de qualquer indemnização por conta dos danos que o demandante alega ter sofrido.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, X, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1216_2022, 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 €186,79 a título de indemnização pelos danos que alega ter sofrido em virtude do objeto postal ter sido devolvido ao remetente.

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 porquanto o objeto postal foi devolvido ao remetente em virtude daquele não ter pago as taxas devidas pelo desalfandegamento no prazo previsto para o efeito.

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 do 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 21-09-2022, pelas 09:40.

O demandante encontrava-se representada pela Sr.^a Dr.^a C, Jurista, e a demandada “B” 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:

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**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada “B” no pagamento de uma indemnização no valor de €186,79 e a demandada pretende, por sua vez, ser absolvida de tal pedido por considerar que o objeto postal foi devolvido ao remetente em virtude daquele não ter pago as taxas devidas pelo desalfandegamento no prazo previsto para o efeito.

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 **€186,79**, 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.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€186,79** (cento e oitenta e seis euros e setenta e nove cêntimos), 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.

Cumprido, 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, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, as declarações de parte prestadas pela representante legal do demandante e pela testemunha arrolada pela reclamada, que se limitaram, em síntese, a confirmar o que é dito nos articulados, 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. A reclamada foi contratada por terceiros para entregar ao reclamante o objeto postal registado n.º XXXX;

2. O reclamante não celebrou nenhum contrato de prestação de serviços com a reclamada;
3. O objeto postal foi expedido para Portugal e ficou retido para ser desalfandegado;
4. O desalfandegamento teria de ser realizado pelo reclamante mediante o pagamento das taxas legalmente devidas;
5. Em 01-10-2021 foi enviada uma mensagem escrita de telemóvel (“sms”), ao reclamante a informá-lo que teria dez dias para proceder ao desalfandegamento do objeto postal;
6. O reclamante não pagou as taxas no prazo de dez dias;
7. O reclamante dá início ao processo de desalfandegamento a 26-10-2022, apenas porque recebeu uma mensagem, devido a lapso informático, indicando que o processo expirava a 28-10-2022;
8. Nesta data já o objeto tinha sido expedido há 10 dias para o remete, em concreto no dia 18-10-2021;
9. O reclamante pagou as taxas devidas pelo desalfandegamento em 04-11-2021;
10. Nessa data o objeto postal já se encontrava com o remetente;
11. Caso o objeto postal se encontrasse em Portugal o pagamento das taxas deveria ter sido realizado até 28-10-2021 até 17:55:26, conforme mensagem enviada por lapso informático;
12. O prazo de pagamento foi ultrapassado nas duas situações;
13. A reclamada devolveu ao reclamante o valor das taxas pagas através do vale postal n.º 113095 no valor de €21,51 expedido em 14-01-2022.

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.º1 por acordo das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2/3/4/5/6/7/8/9/10/11/12 pelos documentos junto com a contestação e pelo depoimento da testemunha c;
- c) Quanto ao facto n.º13 pelas declarações de parte prestadas pela representante legal do reclamante em sede de audiência arbitral e pelo depoimento da testemunha c

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes o documento junto com a contestação escrita da reclamada e o depoimento da testemunha C porquanto através destes meios de prova a reclamada provou todos os factos alegados por si e, ao fazê-lo, provou, também, factos extintivos do direito a ser indemnizado invocado pelo reclamante na reclamação inicial.

Este tribunal conclui, por isso, que o demandante não provou os factos por si alegados através dos documentos juntos aos autos e das declarações de parte prestadas pela sua representante legal, por um lado, e que a reclamada logrou, por sua vez, provar todos os factos por si alegados, ou seja, cumpriu o ónus da prova do cumprimento de todas as suas obrigações enquanto prestador de serviço público essencial.

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 arbitral não resultaram provados os factos alegados pelo demandante, ou seja, a causa de pedir que sustentava o seu pedido de indemnização.

Na sua reclamação inicial o demandante imputa à reclamada uma atuação ilícita e culposa que se consubstanciou, segundo aquele, no incumprimento da obrigação de lhe entregar o objeto postal em causa nos presentes autos.

Sucedede, porém, que da matéria de facto que resultou provada a reclamada logrou demonstrar a sua tese, ao invés do reclamante, no que concerne ao cumprimento das suas obrigações contratuais, por um lado, e ao incumprimento pelo demandante do prazo de pagamento das taxas alfandegárias, por outro.

Foi, aliás, esta a causa da devolução do objeto postal ao seu remetente, na medida em que não tendo pagado as taxas alfandegárias o demandante não assegurou, desde logo, o cumprimento do requisito essencial para que o objeto postal lhe fosse entregue.

A esse respeito a reclamada conseguiu provar que o reclamante foi notificado para proceder as taxas, em dois momentos distintos.

Mesmo quando o objeto postal já tinha sido devolvido o reclamante foi notificado, ainda que erradamente, para pagar as taxas, e mesmo assim não cumpriu o prazo estabelecido para o efeito, o que significa, então, que caso o objeto postal ainda se encontrasse em Portugal sempre o mesmo teria sido devolvido por falta de pagamento das taxas pelo reclamante.

Na prestação de um serviço público essencial 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”.

Pese embora não tenha sido contratada pelo reclamante a verdade é que ainda assim estava obrigada a entregar-lhe o objeto postal no exercício de um serviço público essencial e, consequentemente, a observar as normas acima citadas.

O que fez, efetivamente, na medida em que o objeto postal não foi entregue unicamente porque o demandante não cumpriu a sua obrigação de pagamento das taxas no prazo fixado

para o efeito, sendo que a consequência dessa omissão foi a devolução do objeto postal ao seu remetente.

Aplicando o direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, desde logo, que a demandada respeitou aquelas normas, na medida em que cumpriu o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, teve em atenção dos interesses do utente/consumidor, assim como violou, respeito o princípio geral da boa-fé enunciado no **artigo 3.º**, daquele diploma, pois o objeto postal foi devolvido pelas razões acima enunciadas.

Em face da matéria de facto dada como provada a atuação da demandada “B” não merece qualquer censura e por isso fica prejudicada, desde já, a apreciação dos danos que o demandante alega ter sofrido.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido**, 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 **€186,79** (cento e oitenta e seis euros e setenta e nove cêntimos), 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, 24-10-2022.

O Árbitro,



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

Alexandre Maciel,



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

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