

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 419/2021

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Considerando que os prazos de entrega por parte do prestador de serviço de transporte de encomendas expresso são meramente indicativos não ocorreu a violação do prazo de entrega quando aquele informou o consumidor que a entrega seria feita no período de seis a nove dias, mas a mesma só ocorreu catorze dias após a expedição, e, conseqüentemente, não está obrigado a indemnizar o consumidor pelos eventuais danos sofridos com esse atraso.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, residente na rua X, no concelho de Ye, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 419/2021, 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 14.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, 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 €146,31 a título de indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe foram causados em consequência do atraso da demandada na entrega do objeto postal no destinatário.

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.

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 14.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, 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 11:45.

O demandante encontrava-se representado pelo seu filho, C, e a demandada “B” representada pela Dr.ª D, 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 €146,31 e a demandada pretende, por sua vez, ser absolvida de tal pedido por considerar que cumpriu as suas obrigações contratuais.

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 **€146,31**, 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 **€146,31** (centro e quarenta e seis euros e trinta e um 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.

Cumpra, 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 pelo representante legal do demandante, que se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, embora confessando oral, espontaneamente e sem reservas que o seu representado não indicou o conteúdo do objeto do postal ou o seu valor, que não celebrou qualquer contrato de seguro e que não dispõe de comprovativo de aquisição dos bens que alegou serem o objeto postal, e 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 09-12-2019, pelas 17:08, no posto dos “B” em Y o demandante enviou através da demandada o objeto postal registado com o n.º 0000;
2. O demandante pagou a quantia de €31,31 de portes;
3. O demandante não declarou o valor do objeto postal;
4. O demandante não indicou o conteúdo do objeto postal;
5. O demandante não celebrou um contrato de seguro para os bens do objeto postal;
6. O objeto postal foi entregue no destinatário no dia 23-12-2020, pelas 13:26.

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

1. O colaborador dos “B” do posto de correio de Y informou o demandante que a entrega seria realizada entre quatro a cinco dias após a expedição;
2. O objeto postal era constituído por bens alimentares perecíveis no valor de €97,00;
3. Os bens alimentares chegaram estragados ao destino.

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 por acordo das partes;

- b) Quanto aos factos n.ºs 2/3/4/5 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal do demandante em sede de audiência arbitral através das quais confessou oral, espontaneamente e sem reservas tais factos;
- c) Quanto ao facto n.º 6 por acordo das partes;
- d) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3 da matéria de facto que não resultou provada em virtude de o demandante não ter logrado provar, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, os factos constitutivos (obrigação de entrega dos bens no prazo de 4/5 dias, perecimento de bens alimentares no valor de €97,00 e danos não patrimoniais no valor de €30,00), do direito por si alegado (indenização de danos patrimoniais e não patrimoniais).

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as confissões orais, espontâneas e sem reservas do representante legal do demandante, através das quais reconheceu que o seu representado não indicou o conteúdo e o valor do objeto postal e não celebrou qualquer contrato de seguro adicional, pelo que a demandada não teria qualquer possibilidade de saber o conteúdo de tal objeto postal, designadamente que seriam bens perecíveis.

Tais declarações revelaram-se, igualmente, determinantes na medida em que o representante legal do demandante não revelou qualquer conhecimento direto dos factos relativos ao prazo de entrega comunicado ao seu representado. Na verdade, limita-se a reproduzir o que lhe foi dito pelo seu pai, ou seja, que o objeto postal seria entregue no prazo de 4/5 dias, não logrando, por isso, fazer prova de tal facto.

A partir dos documentos juntos aos autos a demandada logrou, por sua vez, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 342.º/2**, do citado Código Civil, provar os factos impeditivos do direito invocado pelo demandante, pois, tendo este alicerçado a sua causa de pedir no incumprimento do prazo de entrega, aquela demonstrou, documentalmente, que ainda que tivesse sido indicado um prazo de entrega, o que não resultou provado, diga-se em abono da verdade, o mesmo teria sempre natureza meramente indicativa, tal como é

anunciado no “website” da demandada nas “Condições gerais de transporte de Encomendas B”.

Este tribunal conclui, por isso, que o demandante não conseguiu provar os factos alegados relativamente ao incumprimento da demandada, ou seja, não 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 pelo demandante.

A relação contratual estabelecida entre as partes qualifica-se como um contrato de prestação de serviços sujeito às regras consagradas na Lei n.º24/96, de 31/07.

A norma do **artigo 9.º-B**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, 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” afastou estas presunções legais na medida em que provou a entrega do objeto postal no destinatário no prazo de catorze dias após a sua expedição.

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.”*

Ainda que tivesse conseguido provar os factos constitutivos do direito alegado, ou seja, o atraso na entrega do objeto postal, ainda assim o demandante teria de provar os demais pressupostos da responsabilidade contratual, designadamente os danos.

Para isso teria de provar, desde logo, o conteúdo e o valor do objeto postal.

Ora, dos autos e das declarações de parte prestadas pelo seu representante legal não resultou qualquer prova que o conteúdo fossem bens alimentares perecíveis no valor de €70,00.

De igual modo não conseguiu demonstrar os danos decorrentes dos custos com telefonemas por causa deste assunto.

Outrossim, não ficou suficientemente claro para este tribunal que o atraso tenha causado os transtornos e maçadas alegados pelo demandante.

Em face da matéria de facto dada como provada resulta, assim, para este tribunal, que a demandada “B” não atuou ilicitamente, porquanto cumpriu a sua obrigação de entrega do objeto postal no destinatário.

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 **€146,31** (centro e quarenta e seis euros e trinta e um 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, 20-08-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,