

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1214_2022.

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:

O demandante, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1214_2022, contra a demandada “”.

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 €263,00 a título de indemnização pelo extravio da encomenda expedida através de correio registado com o número 0000.

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 em virtude de ter cumprido o contrato mediante a entrega do objeto postal ao destinatário.

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 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 CC, Jurista, e a demandada representada pela Dr.ª MC, 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 no pagamento de uma indemnização no valor de €263,00 e a demandada pretende, por sua vez, ser absolvida de tal pedido por considerar que cumpriu o contrato com a entrega do objeto postal.

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 **€263,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que o demandante pretende que a demandada seja condenada a pagar-lhe a título de indemnização.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€263,00** (duzentos e sessenta e três 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.

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, designadamente o documento de fls.26 dos autos que prova, desde logo, o pagamento pelo demandante da quantia de €6,50 a título de taxa de registo da correspondência expedida, os factos admitidos por acordo,

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

confessados e/ou provados por documentos, as declarações de parte prestadas pelo 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 08-11-2021 o demandante contratou a demandada para o envio para a Austrália do objeto postal registado com o n.º RTXXXX;
2. O demandante pagou a quantia de €6,50 de portes (taxa de registo da correspondência);
3. O objeto postal do demandante não foi entregue no destinatário.

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

1. A B foi informada após as averiguações efetuadas ao Operador Postal de destino (Austrália), que o objeto postal RTXXX foi entregue com sucesso em 19-11-2021;
2. Este Operador Postal não enviou à B a prova de entrega com a assinatura do destinatário devido à pandemia de COVID-19;
3. O *Australia Post* implementou medidas para reduzir o contato pessoal na entrega, e, neste contexto, desde 15 de março de 2020 que já não solicitam assinaturas para quaisquer entregas de encomendas ou remessas à porta.

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 ao facto n.º 2 pelo documento de fls.29 dos autos;
- c) Quanto ao facto n.º3 pelas declarações de parte prestadas pela representante legal do demandante em sede de audiência arbitral e pela ausência de prova por parte da reclamada do cumprimento das suas obrigações contratuais ao abrigo do disposto no artigo 11.º, da Lei n.º23/96, de 26/07.
- d) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3 da matéria de facto que não resultou provada em virtude da reclamada não ter dado cumprimento ao “*Ónus da prova*” consagrado no artigo 11.º, da Lei n.º23/96, de 26/07, na medida em que não provou os factos que alegou em defesa do cumprimento das suas obrigações contratuais, ou seja, a reclamada não provou que cumpriu a sua obrigação contratual de entregar o objeto postal no seu destinatário. Tendo alegado que o objeto postal foi entregue com sucesso em 19-11-2021 a verdade que não produziu qualquer prova nesse sentido, seja documental e/ou testemunhal.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes e as declarações de parte prestadas pela representante legal do 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, por um lado, e, sobretudo, o incumprimento por parte da reclamada do “*ónus da prova*” previsto no artigo 11.º, da Lei n.º23/96, de 26/07, na medida em que não provou nenhum dos factos que alegou em defesa do cumprimento da obrigação contratual de entrega do objeto postal no seu destinatário.

Este tribunal conclui, por isso, que o 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 e, ainda, que a reclamada não provou os factos por si alegados em contestação à causa de pedir e ao pedido do demandante.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada 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 resultaram suficientemente provados todos os factos alegados pelo 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 pelo demandante e, sobretudo, o extravio do objeto postal.

Na verdade, não tendo a reclamada demonstrado o cumprimento do contrato celebrado com o reclamante, no que concerne à obrigação de entrega do objeto postal no seu destinatário, e não tendo ocorrido a sua devolução ao reclamante e não se encontrado a reclamada na posse do mesmo, este tribunal arbitral teve de concluir, necessariamente, que o mesmo se extraviou e, conseqüentemente, apurar o valor da indemnização à luz deste facto.

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/álínea e)**, da Lei n.23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Na prestação desse serviço público a demandada 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 o 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 não afastou estas presunções legais na medida em que não provou a entrega do objeto postal no destino indicado pelo demandante.

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.

Considerando que o reclamante peticionou o montante de €263,00 a título de indemnização, por um lado, e que pagou a quantia de €6,50 a título de portes, por outro, temos, então, que

à luz da norma acaba de citar assiste o direito ao demandante de ser indemnizado pelo valor equivalente a vinte vezes a taxa de registo paga.

Considerando que resultou provado, também, que a taxa de registo paga foi de €6,50, o montante da indemnização fixa-se, então, em €130,00 (€6,50*20).

Em face da matéria de facto dada como provada resulta, assim, para este tribunal, que a demandada 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 o 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 condenada no pagamento da indemnização no valor de €130,00.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada no pagamento ao demandante da quantia de €130,00**, 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 **€263,00** (duzentos e sessenta e três 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, 19-10-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,