

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1213_2022.

Demandante: A

Demandada: B

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): O incumprimento pelo prestador de serviço público postal essencial do contrato de prestação de serviços constitui-o na obrigação de indemnizar o utente/consumidor pelos danos patrimoniais e não patrimoniais 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.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, residente na rua Dr.º X, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número XXX, 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

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

os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada no pagamento da quantia de €118,68 a título de indemnização dos danos causados pelo incumprimento da obrigação de entrega do objeto postal n.º XXXXX.

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 tendo confessado os factos alegados pelo demandante não lhe reconhece, contudo, o direito a ser indemnizado.

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 118,68 e a demandada pretende, por sua vez, ser absolvida de tal pedido por considerar que embora não tenha cumprido o contrato não assiste ao demandante o direito a ser indemnizado.

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 **€118,68**, 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 **€118,68** (cento e dezoito euros e sessenta e oito 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.

Cumpre, 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 o depoimento da testemunha arrolada pela reclamada, que se limitaram, em suma, a confirmar a versão constantes dos 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. O demandante foi o destinatário do objeto postal n.ºXXXXX;
2. Ocorreu um constrangimento informático no sistema da demandada que impediu o desalfandegamento daquele objeto postal pelo demandante;
3. O objeto postal foi devolvido ao remetente em consequência do constrangimento informático ocorrido no sistema da demandada;
4. A demandada assumiu o constrangimento informático e apresentou um pedido de desculpas ao demandante;
5. O objeto postal continha um bem pelo qual o demandante pagou o preço de €18,68;
6. A impossibilidade de desalfandegamento do objeto postal causou transtornos, angústia, desilusão, ansiedade e tristeza ao demandante e frustrou as suas expectativas de ter o bem na sua posse.

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 por confissão escrita espontânea e sem reservas da demandada nos artigos 2, 3.º e 4.º da sua contestação;
- c) Quanto ao facto n.º5 pelo documento de fls.13 dos autos;
- d) Quanto ao facto n.º6 pelas declarações de parte prestadas pela representante legal do reclamante em sede de audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as confissões escritas espontâneas e sem reservas da demandada na sua contestação, 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.

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 “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 resultaram suficientemente provados todos os factos alegados pelo demandante, designadamente que não conseguiu desalfandegar o objeto postal em causa por causa da atuação da demandada, por um lado, e que a impossibilidade de ter o objeto postal na sua posse lhe causou danos patrimoniais e não patrimoniais.

Quanto à atuação da demandada não seria necessário que o demandante fizesse prova de nenhum dos factos alegados na medida em que aquela confessou que foi por sua causa, ou seja, por conta de um erro informático, que o demandante se viu impossibilitado de desalfandegar o objeto postal.

A confissão da demandada é tão notória ao ponto de reiterar, por escrito, na sua contestação, o pedido de desculpas pela sua atuação:

2. Relativamente à encomenda ora em referência, foi detetada uma não conformidade no serviço prestado, mais concretamente a existência de um constrangimento informático que impediu a correta tramitação do processo no sistema aduaneiro, motivo pelo qual a encomenda foi devolvida ao remetente.
3. Mais informamos, que a situação é irreversível, lapso, esse, do qual a Arguida muito se penitencia, tendo reforçado as instruções aos seus funcionários e alertado os mesmos para a necessidade de verificação da correta correspondência dos números das encomendas.
4. Mais se informa, que a _____, reforça o pedido de desculpas anteriormente já apresentado, assim como pelo transtorno subsequente causado ao demandante, salientando que tal ocorrência não reflete todo o trabalho e empenho que a _____ exerce diariamente para com os seus Clientes.

A confissão acima transcrita consta da contestação da demandada “B”.

Esta confissão judicial da demandada “B” seria prova suficiente para este tribunal arbitral condenar, liminarmente, sem necessidade de qualquer produção de prova adicional, a demandada “B” no pedido formulado pela demandante.

Esta confissão da demanda “B” constitui uma confissão judicial e é admissível nos termos e com efeitos previsto no **artigo 355.º/1/3**, do Código Civil, porquanto foi feita por escrito e num procedimento preliminar correspondente a esta ação arbitral.

A relação contratual estabelecida entre as partes qualifica-se, assim, 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.23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Na prestação desse serviço público 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”.*

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 não foi desalfandegado por conta da sua atuação e depois 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 “B” não afastou estas presunções legais na medida em que confessou a sua atuação ilícita.

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.”*

Em face da matéria de facto dada como provada resulta, assim, para este tribunal, que a demandada “B” atuou ilicitamente, porquanto não cumpriu a sua obrigação de entrega da encomenda à demandante no dia e hora estabelecidos para o efeito, pois, a montante, um erro informático no seu sistema impediu, desde logo, o demandante de proceder ao desalfandegamento do objeto postal.

Dessa atuação ilícita resultaram, para o demandante, danos patrimoniais e não patrimoniais, que terão de ser indemnizados e, por isso, o pedido de indemnização formulado pelo mesmo terá de ser julgado totalmente procedente, por provado, nos termos acima indicados, e consequentemente, ser a demandada “B” condenada no pagamento da indemnização no valor de €118,68.

Os danos patrimoniais e não patrimoniais que resultaram provados mereceu a tutela do direito à luz do disposto no **artigo 496.º/1**, do Código Civil.

Os danos patrimoniais consubstanciam-se, desde logo, no objeto constante do objeto postal, pelo qual o demandante pagou a quantia de €18,68, e de cuja posse ficou privado em face da atuação da demandada, dado que se vendo impossibilitado de desalfandega-lo, por conta da atuação ilícita e culposa da demandada, o mesmo foi devolvido por esta ao remetente, ficando, assim, o demandante privado de ter o bem pelo qual pagou aquela quantia.

Os danos não patrimoniais traduziram-se nos transtornos, angústia, desilusão, ansiedade e tristeza causadas ao demandante, por um, lado, e na frustração das suas expetativas de ter o bem na sua posse, por outro.

O montante de €100,00 revela-se adequado para a reparação dos danos não patrimoniais sofridos pelo demandante.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada “B” no pagamento ao**

demandante da quantia de €118,68, 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 **€118,68** (cento e dezoito euros e sessenta e oito 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,

Alexandre Maciel,